

№ 03 (85) 2011

RUSSIAN POST

**ПОЧТА
РОССИИ**

**АНТОНИНА КУЗНЕЦОВА:
КАДРОВАЯ СЛУЖБА –
ЭТО ПАРТНЕР**

**УПРАВЛЕНИЕ
КАЧЕСТВОМ**



**Космические
технологии
на службе у Почты**





В апреле наша страна и весь мир отмечают 50 лет с момента первого полета человека в космос.

Это действительно великое событие в истории человечества. В 1969 году появилось новое понятие – космическая почта – почтовое отделение на космодроме Байконур приняло письмо для командира корабля Владимира Шаталова, который в то время находился в космосе. Письмо было погашено специальным штемпелем, и с тех пор космическая почта работала регулярно.

За полвека, которые нас отделяют от той даты, космические технологии вошли в нашу повседневную жизнь. Почта России также активно использует их в своей деятельности. Так, в 2010 году компания заключила договор об обеспечении почтового автопарка системой спутниковой навигации ГЛОНАСС. В рамках этого проекта 10 тыс. автомобилей, задействованных в перевозке почты, будут оборудованы навигационными терминалами. Эта система позволит обеспечить безопасность доставки грузов и повысить экономическую эффективность как данного сегмента, так и всего предприятия.

Еще одна космическая технология, которую взяли на вооружение в Почте России, – это RFID (электронная метка). С ее помощью можно отслеживать передвижение любой посылки, бандероли или письма. Современные технологии развиваются быстрыми темпами, и в последнее время от их изобретения до внедрения проходит все меньше времени. Почта России с интересом и вниманием изучает ноу-хау, способные повысить эффективность предприятия и вывести сервис на новый уровень качества. В этом ей помогают не только космические технологии. Почта России постоянно работает над повышением уровня сервиса. Для операторов почтовой связи, то есть сотрудников компании, непосредственно работающих с клиентами, разработаны специальные видеокурсы и учебные программы, направленные на повышение их клиентоориентированности. Кроме того, на Почте России на постоянной основе действует система проверки «Таинственный клиент», результаты которой служат основой для совершенствования программы повышения качества обслуживания. Мы намерены продолжать и усиливать эту работу, потому что сегодня на первый план выходит не только доступность почтовых услуг, но и качество сервиса в почтовых отделениях.

Генеральный директор
ФГУП «Почта России»
А. Н. Киселев

ПОЧТА РОССИИ

Ежемесячный
журнал
№ 3 (85), 2011 г.
Издается с 2003 г.



содержание

- | | |
|--|--|
| 04 фото номера
Космическая почта | 38 товар лицом
Доставка пенсий:
быстро и точно в срок! |
| 06 дневник событий – Россия
Сочи, держи марку! | 44 инновации
С небес – на Землю |
| 08 прямая речь
Антонина Кузнецова:
Кадровая служба –
партнер в системе
управления
предприятием | 48 местное время
Огней так много
золотых... |
| 14 взгляд со стороны
Обзор публикаций
за месяц | 54 бизнес-практикум
Почта XXI века:
технологии не заменят
человека |
| 16 в фокусе
Почта России: в ногу
со временем | 60 дневник событий – мир
Вместо марки – SMS |
| 24 статистика
EMS Russian Post:
стабильный рост | 62 мировой опыт
Почта Австралии:
комплексный подход |
| 26 авторитетное мнение
Почтальон
с орбиты | 68 филателия
Взгляд из космоса |
| 32 задачи и решения
Управление
качеством | 72 личная встреча
Живем, чтобы
помогать друг другу |
| | 78 фотохроника
Почта России:
вчера, сегодня, завтра |





Космическая почта

14 января 1969 года почтовое отделение космодрома Байконур приняло письмо: «Космос. Командиру корабля «Союз-4» Шаталову В. А.». Его погасили специальным почтовым штемпелем «Земля – космос – космос – Земля» и отправили адресату на корабле «Союз-5».



Владимир Шаталов написал на конверте: «Борт корабля «Союз-4», 16.01.69 г.» (бортового штемпеля в то время не было) и вернул его на Землю. Так началась космическая почта в Советском Союзе.



12 апреля 1961 года летчик истребительного авиационного полка Юрий Гагарин стал самым знаменитым человеком в мире. За 108 минут он облетел на космическом аппарате «Восток-1» вокруг Земли и благополучно приземлился в Саратовской области. С того момента в истории человечества началась эра покорения космоса. А в 1969 году появилась первая космическая почта.

9 марта 2011 года на родине первого космонавта в городе Гагарине Смоленской области состоялась церемония специального гашения конверта с портретом космического первопроходца.



Участие Почты России в праздновании Дня космонавтики не ограничивается сериями марок. До сих пор выходят цельные вещи*, проводятся массовые спецгашения в разных городах страны. В последние годы к празднованию Дня космонавтики присоединяются и почтовые ведомства других государств.



Позднее при выполнении международных полетов по программе «Интеркосмос» появилась почти регулярная космическая почта, оставившая определенный след в истории филателии.



* Принятое в филателии название, объединяющее различные объекты коллекционирования: почтовые конверты и карточки, листы почтовой бумаги, всевозможные формуляры и бланки, другие виды почтовой документации.

Шопинг без границ

Благодаря новой услуге Почты России ее клиенты могут совершать покупки за рубежом при помощи системы «Платежи Western Union». Всего к услуге «подключены» более чем 1500 организаций-партнеров компании WU за пределами РФ.

«В современном мире необходим удобный и быстрый способ оплаты товаров и услуг независимо от границ. Я уверен, что клиенты Почты России по достоинству оценят преимущества нового сервиса, с помощью которого можно легко получить доступ к широкому перечню товаров и услуг зарубежных компаний», – отметил заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Игорь Мандрыкин.

Промаяхнуться невозможно

В почтовых отделениях страны началась продажа мобильных телефонных аппаратов с большими кнопками – так называемых пенсифонов, или big buttons.

Подобные аппараты прежде всего по душе людям старшего возраста, поскольку надежны и просты в использовании. Другие категории потребителей также заинтересовались big buttons, так как в них оптимально сочетаются цена и качество. Помимо четкого шрифта и крупной клавиатуры, аппарат имеет громкий звонок и мощный динамик, встроенный яркий фонарик и специальную тревожную кнопку. Все телефоны русифицированы и имеют годовую гарантию. Таким образом, Почта России предлагает продукт, который позволит значительной части посетителей отделений почтовой связи просто, удобно и экономично интегрироваться в мир современной коммуникации.

В настоящее время пенсифоны реализуются в почтовых отделениях 30 регионов России в рамках проекта «Мобильная почта». Купленный на Почте телефон можно сдать в сервисное обслуживание или на замену в любом ОПС.

Спрос на облигации Почты превысил предложение в 6,5 раза

29 марта 2011 года состоялось размещение облигаций ФГУП «Почта России» серии 01. В ходе бук-билдинга инвесторы подали 125 заявок на общую сумму 46,73 млрд рублей. Спрос превысил предложение более чем в 6,5 раза, что является рекордом среди прошедших в 2011 году размещений корпоративных заемщиков. В заявках инвесторы указывали ставки в диапазоне 8,00–8,85% годовых. В результате ставка первого купона установлена в размере 8,25% годовых, что существенно ниже изначального маркетинго-

вого диапазона 8,75–9,25% годовых. Таким образом, доходность облигаций к трехлетней оферте составила 8,42% годовых. Организатором выпуска является Райффайзенбанк, со-организатором выступил ОАО «АКБ «Связь-Банк».

Облигации серии 01 номинальной стоимостью 7 млрд рублей имеют срок обращения пять лет. По выпуску предусмотрена трехлетняя оферта и полугодовые купоны.

Средства от размещения займа позволят снизить стоимость обслуживания заемных средств предприятия.



Сибирские приоритеты

Дальнейшее развитие бизнеса, повышение инвестиционной активности, технологическое обновление и внедрение IT-инноваций – таковы ближайшие цели почтовой сети в Сибирском федеральном округе, определенные в рамках прошедшего в Барнауле регионального совещания филиалов ФГУП «Почта России».

Анализ рыночной ситуации и структуры доходов сибирских региональных управлений федеральной почтовой связи показывает, с одной стороны, высокую востребованность финансовых и сетевых коммерческих услуг Почты России, а с другой – большой нереализованный потенциал, констатировали участники мероприятия.

Основной задачей по наращиванию объемов письменной корреспонденции в Сибирском ФО является расширение взаимодействия с государственными структурами, регулярно осуществляющими массовые почтовые рассылки, в частности, с ГИБДД, и активное участие в проводимых ими тендерах. К приоритетам развития финансовых услуг относятся внедрение срочных денежных переводов «Форсаж», срочных международных переводов, активизация работы по денежным переводам с наложенным платежом, расширение сети платежных терминалов самообслуживания, а также внедрение технологии электронного документооборота с Пенсионным фондом РФ во всех регионах округа.

Сочи, держи марку!

С 15 марта в России доступна филателистическая продукция, посвященная Олимпийским играм 2014 года в Сочи. Это марки и конверты с символикой Олимпиады. Первой стала марка с изображением официального логотипа игр на фоне снежных гор и стилизованного факела.

В день поступления марки в продажу состоялся телемост между Москвой и Сочи. В Москве за одним столом собрались президент оргкомитета Олимпиады Дмитрий Чернышенко, заместитель руководителя Федерального агентства связи Дмитрий Панышев и генеральный директор Почты России Александр Киселев. Из Сочи их приветствовали мэр города Анатолий Пахомов, а также местные представители Почты и оргкомитета Олимпиады. Действуя абсолютно синхронно, участники телемоста в прямом эфире поставили штампы на почтовых блоках.

«Марка – это исторический документ, – сказал Александр Киселев. – С 1896 года мы имеем возможность отслеживать историю олимпийского движения в том числе и с ее помощью. Марка, которую мы запускаем сегодня, также войдет в историю».

«Первый артефакт Олимпиады вот-вот станет доступным», – объявил Дмитрий Чернышенко. Он рассказал, что создание марок – первый шаг большой работы по выпуску олимпийских сувениров.



«Для всех сочинцев Олимпийские игры – не только спортивные состязания, но и создание курорта международного уровня. Сегодняшнее событие для нас – продвижение нашего города. Через почту, через марку его будет знать весь мир», – порадовался Анатолий Пахомов.

«Не слишком ли маленький тираж в 120 тысяч? Не создаст ли это ажиотажного спроса?» – волновались филателисты, которых пригласили поучаствовать в событии. Александр Киселев заверил их, что в случае необходимости марки будут допечатаны. Купить марку «Сочи – столица XXII Олимпийских зимних игр 2014 года» можно уже сейчас в любом почтовом отделении. В течение 2011–2014 годов будут выпущены четыре почтовых блока, 45 марок, картмаксимумы и почтовые карточки, а также наборы марок в художественных обложках. Изображены на них будут красоты Сочи и Краснодарского края, а также виды спорта. Коллекционеры могут приобрести абонемент, с помощью которого по мере выхода они соберут всю почтовую продукцию с олимпийской символикой. Александр Киселев пообещал, что марки будут продаваться по цене номинала, а стоимость сервисного обслуживания абонента не превысит 250 рублей в год.



Во всем мире почтовые службы и средства доставки посылок и писем превращаются в многофункциональные гипермаркеты, где можно покупать товары и платить по счетам. Почта России не отстает от модной тенденции. Теперь и она занялась торговлей на расстоянии – заказывать товары можно будет по специальному каталогу или на сайте. – Одним из драйверов роста мы считаем дистанционную торговлю, – рассказал журналистам генеральный директор Почты России Александр Киселев. – В прошлом году через почту уже продавали бюджетные мобильные телефоны. Теперь ассортимент будет расширен. Через специальный каталог «Почтовый супермаркет МИКС» будут продаваться товары народного потребления – посуда, полотенца, постельное белье и т. д.»

«Известия»



Лучше меньше, но чаще

Почта России снизила тариф на услугу срочных денежных переводов «Форсаж». С 1 марта отправка суммы до 3000 рублей стоит 150 рублей.

Теперь потребители смогут отправлять небольшие суммы в кратчайшие

сроки по демократичным ценам, что должно укрепить позиции предприятия на высококонкурентном рынке срочных денежных переводов.

Почта России вышла на рынок срочных денежных переводов год назад, но уже сейчас можно наблюдать

устойчивую положительную динамику количественных показателей переводов «Форсаж». Средний размер отправляемой суммы увеличился в два раза. В настоящее время услуга предоставляется в 14 600 почтовых отделениях страны.

Антонина Кузнецова: Кадровая служба – партнер в системе управления предприятием

За успешную разработку и проведение эффективной кадровой политики Дирекция по управлению персоналом ФГУП «Почта России» по итогам 2010 года получила Почетный диплом победителя VI Всероссийского конкурса «Лучшая российская кадровая служба». О том, как формируется и готовится кадровый резерв, а также о создании взаимосвязанной системы оценки и обучения персонала на основе современных информационных ресурсов рассказывает заместитель генерального директора Почты России Антонина Кузнецова.

беседу вел
Лев Шандровский
фото
Лидия Надеина

— **Антонина Юрьевна, Почта России неоднократно получала признание профессионального HR-сообщества на конкурсах. Легко ли было побеждать, учитывая то, что оценивают работу ведущие международные и отечественные эксперты в области кадровой политики и управления?**

— ФГУП «Почта России» традиционно принимает участие в различных HR-конкурсах. Победители выбираются исходя из уровня профессиональной компетенции руководителей и специалистов кадровых служб, знания целей и задач кадровой политики, правильного определения наиболее эффективных форм и методов управления.

В последнее время на Почте происходят серьезные изменения, касающиеся кадровой политики. И в

этом смысле на сегодня уже сделано немало. Думаю, что мы пользуемся заслуженным авторитетом и о нас судят по нашим делам.

— **Насколько сегодня важно усиливать роль и престиж кадровой службы в корпоративном управлении предприятием?**

— Повышение значимости и придание нового статуса

структурным подразделением по управлению персоналом Почты России, несомненно, является важной задачей. Качество работы предприятия, в первую очередь, зависит от персонала, а от работников кадровой службы – каким этот персонал будет. Наша основная задача – чтобы кадровая служба была не просто обеспечивающей структурой, а партнером и равноправным элементом в системе управления предприятием. Поэтому, конечно, важно повышать уровень профильных служб, применяя передовой опыт в современных методиках и технологиях кадрового менеджмента.

Я считаю, что кадровая служба сейчас имеет достаточно высокий статус в управлении предприятием. Но, к сожалению, кое-где мы свои позиции упустили, и ситуацию нужно исправлять. Но делать это реальной работой, а не «ис-





кусственным методом». Если просто поменять организационную структуру и сделать, например, из начальника отдела кадров – руководителя службы по управлению персоналом, то ничего не изменится. Поэтому у нас сейчас очень большие планы, реализуя которые, мы автоматически поднимем и доверие к службе.

– На сколько лет рассчитан этот план?

– Сейчас время активных перемен, и мы не можем позволить себе измерять время пятилетками. Был разработан двухлетний план. Первые плоды нашей работы можно было наблюдать уже в прошлом году, в этом они должны дать конкретные результаты.

– Кадровая политика Почты России не без основания считается социально ориентированной. Какие социальные проекты реализуются на предприятии?

– Наша основная и первоочередная зона ответственности – это уровень благосостояния работников. Поэтому за последние два года дирекцией по персоналу Почты России в первую очередь был реализован комплекс мер по повышению материальной обеспеченности сотрудников. Прежде всего, на предприятии внедряется новая – сдельно-премиальная – система оплаты труда, при которой размер заработной платы напрямую зависит от объема выполненной работы.

В результате средняя зарплата сотрудников в 2009 году была увеличена на 6%, а в прошлом году рост составил уже 17%.

За последние два года кадровой службой Почты России в первую очередь был реализован комплекс мер по повышению материальной обеспеченности сотрудников. Прежде всего, на предприятии внедряется новая – сдельно-премиальная – система оплаты труда

Причем мы обещали рост на 12%, то есть перевыполнили свои обязательства.

Помимо этого, в декабре 2009 года Почта России и Общероссийский профсоюз работников связи РФ заключили новый Коллективный договор ФГУП «Почта России» на 2010–2012 годы, позволяющий сохранять социальные гарантии и соблюдать интересы сотрудников предприятия. В рамках документа на предприятии начата реализация программ негосударственного пенсионного обеспечения.

Кроме социальных гарантий, установленных действующим Коллективным договором, на предприятии реализуется еще целый ряд социальных проектов, в числе которых дополнительное страхование жизни для работников, чья деятельность связана с риском, предоставление бесплатных путевок в пансионат «Почтовик» и др.

– В современном мире имеет место тенденция к увеличению доли премиальных выплат, которые стимулируют работника на достижение более высоких результатов. Каким образом сейчас мотивируются работники Почты России для

обеспечения должного уровня качества услуг?

– На Почте премиальное вознаграждение также является приоритетом в обеспечении достойного уровня благосостояния работников, о чем свидетельствует тенденция роста базового процента премиального фонда (в 2009 году – 23%, в 2011-м – 33% от фонда оплаты труда). Для дополнительной мотивации сотрудников на улучшение своих показателей с четвертого квартала 2010 года установлены новые принципы премирования, а именно снято ограничение размера квартального премиального



Для вовлечения персонала основного производства в процесс роста доходов наряду с материальной мотивацией мы реализуем и ряд нематериальных программ, которые повышают привлекательность нашей профессии



вознаграждения работников основного производства (ранее – не более оклада). В связи с улучшением производственных показателей в декабре прошлого года выплачено премиальное вознаграждение сотрудникам филиалов с учетом их стажа работы в организациях почтовой связи.

Кроме того, в целях повышения материальной заинтересованности работников в росте производительности труда и достижении наиболее высоких результатов мы внедрили с января 2011 года вознаграждение за оказание дополнительных сетевых услуг. Данное вознаграждение в первую очередь направлено на мотивацию сотрудников сельских ОПС, несущих в основном социальную функцию доступности почтовых услуг. Для работников коммерческих служб внедряется бонусная система вознаграждения.

»» Для качественного обслуживания клиентов важно постоянно повышать профессиональную компетенцию операторов почтовой связи и своевременно проводить обучающие программы по новым услугам ««

– Антонина Юрьевна, расскажите, какие за последнее время проведены мероприятия, направленные на повышение привлекательности и престижа почтовых профессий?

– Естественно, для вовлечения персонала основного производства в процесс роста доходов наряду с материальной мотивацией мы реализуем и нематериальные программы, которые повышают привлекательность почтовых профессий. В 2010 году прошли всероссийские конкурсы профессионального мастерства «Почтальон года» и «Лучший начальник ОПС».

В 2011 году мы продолжим традицию и планируем провести конкурсы профессионального мастерства среди операторов связи и водителей. Так, конкурс на звание «Лучший оператор связи 2011 года» пройдет в три этапа (региональный, окружной и финал). Конкурс на звание «Лучший водитель 2011 года» – в два этапа (региональный и окружной). Подобные мероприятия направлены на повышение качества и конкурентоспособности предоставляемых предприятием услуг, улучшение сервиса и фор-

мирование корпоративной культуры.

– В связи с расширяющимся перечнем услуг операторы почтовой связи должны постоянно повышать свою квалификацию, обучаться. Предусмотрены ли в этом году новые образовательные программы для персонала?

– Для качественного обслуживания клиентов важно постоянно повышать профессиональную компетенцию операторов почтовой связи и своевременно проводить обучающие программы по новым услугам. На предприятии проводятся профессиональное обучение при приеме на работу и повышение квалификации рабочих основного производства. В рамках программы повышения качества обслуживания в почтовых отделениях в продолжение видеокурса

«Первостепенным в области управления персоналом является повышение благосостояния работников. В связи с этим с апреля мы повышаем окладную часть для всех категорий работников»

«Клиентоориентированность» в новом году будет реализован курс очного обучения по данной теме.

Также в 2011 году мы будем активно развивать систему дистанционного обучения, расширять список электронных курсов, например, обучающих навыкам работы с WinPost и оказанию финансовых услуг. Причем мы вовлечем в процесс до 80% персонала: не только операторов и почтальонов, но также менеджеров среднего звена и специалистов коммерческих отделов. Ведь имидж

компании создается сообща, а не выборочно отдельными сотрудниками. В связи с этим будет увеличено количество обучающих программ до 25 видов. Теперь по всем направлениям деятельности у нас будет запущен свой курс обучения, но, конечно, везде основной блок один, это клиентоориентированность. С целью повышения эффективности и доступности обучающих программ как в очном, так и дистанционном формате планируется создание учебных классов в почтамтах.



Стоит отметить, что важно уделять внимание не только повышению уровня знаний работников почтовой связи, но и развитию практических навыков. В конце 2011 года запланирован ввод в эксплуатацию Корпоративного учебного центра ФГУП «Почта России» в Люберцах. В нем будет создан экспериментальный ОПС для обучения рабочих основного производства. Преподавать там будут в основном методисты предприятия, которые хорошо знают систему почтовой связи и смогут разработать высококвалифицированные курсы. Но также планируется привлечение специалистов разных направлений деятельности со стороны. Кстати, мы не только занимаемся повышением квалификации своих работников, но также с этого года начали формировать новые молодые кадры. В Московском техническом университете связи и информатики открылась кафедра «Организация и управление сетью почтовой связи», созданная совместно с Почтой России. А уже в сентябре там открывается магистратура. До сих пор высшего образования в области почтовой связи в России не было.

– Вместе с тем на предприятии происходит сокращение штата. Это, безусловно, непопулярная, но часто – вынужденная мера. Продолжится ли оптимизация численности персонала в текущем году?

– План по оптимизации численности мы выполнили к январю 2011 года. В рамках этого процесса решалась и задача ликвидации работы персонала на ставке

ДОСЬЕ



**Антонина Юрьевна
КУЗНЕЦОВА**

- Родилась в Калининградской области
- Окончила Московский ордена Ленина и ордена Трудового Красного Знамени институт инженеров железнодорожного транспорта. Прошла профессиональную переподготовку в Международном институте менеджмента ЛИНК по программе «Менеджмент в бизнесе»
- С 1992 года работала на руководящих должностях в области управления персоналом в крупных коммерческих структурах
- В 2003 году – заместитель начальника по управлению персоналом ГУ «Главный центр магистральных перевозок почты» Министерства Российской Федерации по связи и информатизации
- С 2003 по 2005 год возглавляла дирекцию по управлению персоналом ФГУП «Почта России»
- С 2005 по 2008 год работала в Министерстве информационных технологий и связи Российской Федерации в должности заместителя директора департамента организационной и специальной деятельности
- С 2009 по 2010 год – советник генерального директора ФГУП «Почта России»
- В мае 2010 года назначена заместителем генерального директора ФГУП «Почта России»
- Имеет государственные и ведомственные награды

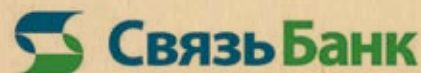
менее 0,5 ед. Теперь у нас на одной ставке могут работать не более двух человек. Благодаря всему комплексу мер по оптимизации численности, за счет сэкономленного фонда оплаты труда мы смогли поднять уровень зарплаты. В дальнейшем сокращения будут проходить в связи с введением новых технологий, модернизацией производства, оптимизацией (изменениями) производственных технологий и процессов.

– Какие основные кадровые задачи стоят перед Почтой России?

– В 2011 году будут развиваться программы и мероприятия, начатые в 2010 году, а также и новые направления. Первостепенными

в области управления персоналом является повышение благосостояния работников Почты. В связи с этим с апреля мы повышаем окладную часть для всех категорий сотрудников. Наибольший процент увеличения запланирован для основного персонала – операторов, почтальонов, водителей, сортировщиков. Естественно, не будет забыт и вспомогательный персонал. В среднем по стране оклады поднимутся на 11%, процент увеличения по филиалам будет в том числе учитывать и уровень оплаты труда в регионе. Также мы продолжим программы мотивации клиентоориентированного поведения, повышения качества сервиса, повышения компетентности работников.

Связь-Банк сообщает об открытии книги заявок на покупку облигаций ФГУП «Почта России» серии 01 объемом 7 млрд рублей и сроком обращения пять лет



Банк выступает соорганизатором и платежным агентом по дебютному облигационному выпуску.

Книга заявок открыта с 12.00 10 марта 2011 года до 17.00 25 марта 2011 года. Размещение облигаций будет происходить путем сбора адресных заявок по фиксированной цене и ставке купона на первый купонный период. Ориентир по ставке купона – 8,75–9,25% годовых.

Номинальная стоимость одной облигации ФГУП «Почта России» серии 01 – 1000 рублей. По выпуску предусмотрена трехлетняя оферта.

Банкир.Ру 14.03.2011

Обзор публикаций за месяц



РИА НОВОСТИ

Доля государства в Почта-банке будет ниже 50% плюс одна акция

Доля государства в Почта-банке, который планируется создать на базе Связь-Банка и «Почты России», через три года будет ниже 50% плюс одна акция, сообщил вице-премьер, министр финансов РФ Алексей Кудрин на банковской конференции в Москве.

Он отметил необходимость создания Почта-банка, добавив, что «за рубежом трех лет доля государства в банке будет ниже 50% плюс одна акция».

Кудрин напомнил о плане приватизации, разработанном правительством РФ, который предусматривает снижение в течение трех лет госдоли в ряде компаний до 50% плюс одна акция с последующим снижением этого уровня.

«То же и в Почта-банке», – сказал Кудрин.

Наблюдательный совет Внешэкономбанка, которому принадлежит 99,4666% акций санлируемого Связь-Банка, 17 декабря 2009 года одобрил концепцию создания Федерального почтового банка. В феврале 2010 года ВЭБ объявил о начале приема заявлений от потенциальных банков-партнеров. От партнера требовалась готовность к финансовому участию в капитале Почтового банка (включая выкуп дополнительных эмиссий акций и поддержание своей доли участия в капитале) в размере не менее 25%, но не более 50%.

Однако сейчас вопрос затягивается из-за того, что ФГУП «Почта



России», выступающее также одним из соучредителей, предоставило оценку своего финансового бизнеса в 80–100 млрд рублей, что привело к смене конфигурации сделки по созданию нового банка. В конце января текущего года гендиректор Почты России Александр Киселев сообщил, что «Почта» рассчитывает получить контроль в Почта-банке.

РИА «Новости» 16.03.2011

Почта России отсортирует Поволжье

В следующем году ФГУП «Почта России» начнет строительство автоматизированного сортировочного центра (АСЦ) в Нижегородской области (Поволжье). Запустить его в эксплуатацию Почта планирует к 2014 году. Объем инвестиций в новый АСЦ составит 1,5 млрд рублей. АСЦ расположится в городе Дзержинске Нижегородской области, на территории промышленного парка «Дзержинск-Восточный». По планам Почты России, АСЦ займет земельный участок в 50 тыс. кв. м, площадь самого здания составит 14 тыс. кв. м. Как сообщила репортеру ComNews пресс-служба ФГУП, конкурс по выбору поставщиков почтового оборуду-

дования и технологий, проектировщика и строительной организации пока не объявлен.

К 2014 году объект будет завершен и введен в эксплуатацию. «Соответствующие заявка и проект Почты России получили одобрение областного инвестсовета», – сообщает пресс-служба ФГУП.

Центр будет обслуживать не только Нижегородскую область, но также Чувашию и Мордовию. Почта предполагает, что через АСЦ будет проходить 350 тыс. писем и 100 тыс. бандеролей в сутки.

В прошлом году предприятие возобновило модернизацию своей инфраструктуры и выделило на эти цели



8,1 млрд рублей. Сейчас функционируют два центра: в Подмоскovie (запущен в 2009 году) и в Петербурге (в тестовой эксплуатации с 2010 года). В 2011 году почтовый оператор инвестирует 3,4 млрд рублей в строительство АСЦ в Ростове-на-Дону, Новосибирске и Минеральных Водах.

ComNews 15.03.2011



РосБизнесКонсалтинг

Общий долг Почты России за 2010 год сократился

Общий финансовый долг ФГУП «Почта России», по данным на 31 декабря 2010 года, по сравнению с концом 2009 года сократился на 25,4% – до 10,6 млрд рублей. Такие данные приводятся в инвестиционном меморандуме предприятия, подготовленном к размещению дебютного выпуска облигаций на 7 млрд рублей, запланированному на 29 марта 2011 года.

Чистый долг почтового оператора в отчетный период снизился в шесть раз и составил 0,2 млрд рублей против 1,2 млрд рублей на 31 декабря 2009 года. Соотношение чистый долг / EBITDA на конец декабря 2010 года составляло 0,1 по сравнению с 0,3 годом ранее. Как отмечается в меморандуме, такой показатель долга к EBITDA по итогам 2010 года связан с высокой долей собственных денежных средств компании.

В материалах также сообщается, что, по данным на 28 февраля 2011 года, объем финансовой задолженности Почты России составил 9,404 млрд рублей, в том числе 4,904 млрд рублей – кредиты, 4,5 млрд рублей – векселя. В валютной структуре задолженности 64% приходится на рублевые заимствования, 36% – на евро.

Кредиты зарубежных банков, номинированные в евро, были привлечены для финансирования инвестиционных проектов по строительству автоматизированных сортировочных центров (АСЦ) в Москве и Санкт-Петербурге. В частности, кредиты в евро Почте были предоставлены Commerzbank, Fortis Bank и ING.

РБК 11.03.2011



РБК

Почта России в 2011 году ожидает получить 46 млрд рублей от оказания финансовых услуг при выручке в 118 млрд рублей

Об этом журналистам в Москве сообщил генеральный директор предприятия Александр Киселев. Он напомнил, что в 2010 году финансовые услуги занимали в выручке около 40% – 42 млрд рублей. «Мы намерены ее наращивать ускоренными темпами по сравнению с наращиванием доходов в других видах нашей деятельности», – отметил гендиректор. Киселев также сообщил, что Почта увеличивает количество предоставляемых финансовых сервисов, несмотря на затянувшиеся планы по созданию Почтового банка, в котором основной услугой будет финансовая.

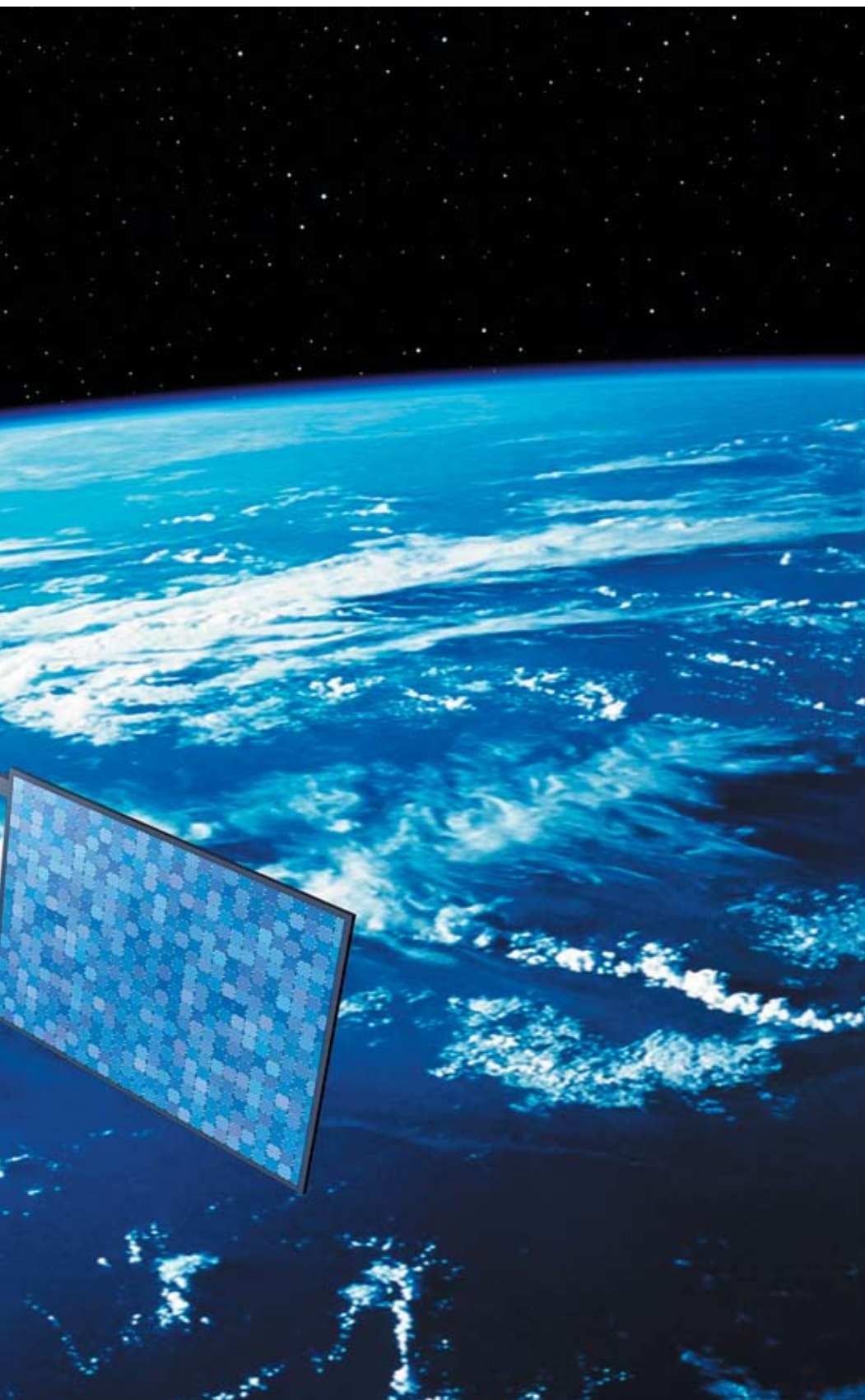
«Тем не менее мы активно наращиваем финансовые сервисы, запускаем новые продукты, в частности, денежные переводы, продолжаем сотрудничество с банками в разных регионах, фактически работая по принципу Почтового банка», – уточнил он.

quote.rbc.ru 15.03.2011

Почта России: в ногу со временем

текст
Роман Панюшин

Стремительное развитие высоких технологий и реализация крупных космических программ открыли новые возможности для многих сфер деятельности человека. Сегодня в условиях глобализации и высокой конкуренции внедрение инновационных разработок не просто дань моде, а стратегическое направление деятельности любой современной компании. На Почте России уже реализуется ряд масштабных проектов, связанных с использованием новых технологий. Все это делается лишь с одной целью: чтобы услуги Почты стали максимально доступными и качественными.



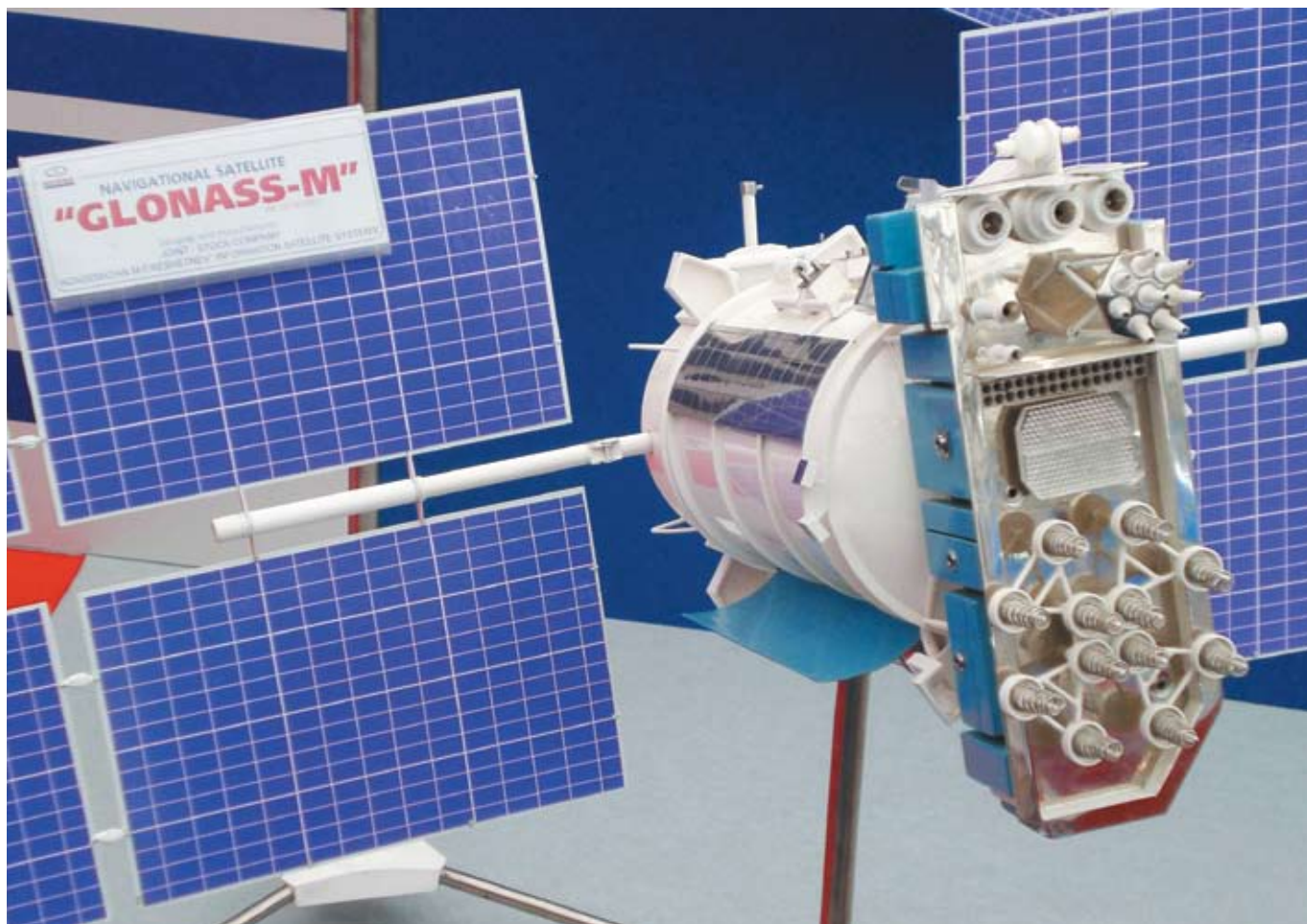
ГЛОНАСС – для всех и каждого

В 2010 году Почта России приступила к созданию собственной системы мониторинга автотранспорта, основанной на использовании Глобальной навигационной спутниковой системы (ГЛОНАСС). В рамках проекта планируется оборудовать навигационными терминалами ГЛОНАСС/GPS 10 тыс. автомобилей, задействованных в перевозке почты. Кроме того, будут развернуты 300 автоматизированных диспетчерских рабочих мест по контролю почтового автотранспорта во всех филиалах Почты.

Основная задача проекта внедрения состоит в повышении уровня безопасности и экономической эффективности почтовых автоперевозок. Однако это только одна из поставленных целей. Другая задача заключается в создании единого комплекса транспортно-логистических информационных систем, позволяющего Почте внедрить высокую степень автоматизации производственных процессов управления перевозками почтовых потоков.

Необходимость использования системы ГЛОНАСС вполне объяснима. Учитывая, какие затраты ежегодно несет Почта при доставке корреспонденции и посылок адресатам, это возможность не только улучшить качество оказываемых услуг, но и снизить статьи расходов.

Планомерная работа по внедрению на федеральной сети почтовой связи технологий ГЛОНАСС/GPS началась около года назад. В рамках этого проекта закупаются и уста-



Кстати

Согласно постановлению Правительства РФ «Об оснащении транспортных, технических средств и систем аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS» в целях обеспечения национальной безопасности, проведения независимой политики в области спутниковой навигации, повышения эффективности управления движением транспорта «оснащению аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS подлежат транспортные, технические средства и системы».

навливаются на автомобилях навигационные абонентские терминалы, а также закупается и устанавливается серверное оборудование, автоматизированные рабочие места (АРМы) диспетчеров. Реализация проекта внедрения рассчитана на два года. Общие принципы проекта внедрения утверждены «Планом основных мероприятий по реализации проектов создания аппаратно-программных средств и комплексов с использованием спутниковых навигационных технологий», подготовленным федеральным сетевым оператором «НИС ГЛОНАСС» по поручению Правительствен-

Оператор ОАО «Навигационно-информационные системы» создан постановлением правительства и работает в соответствии с ФЗ № 22 от 14.02.2009 в целях обеспечения единства технологического управления в области навигационной деятельности и оказания услуг в указанной сфере для федеральных, государственных и иных нужд.

втором полугодии 2010 года в филиалы было поставлено необходимое количество комплектов оборудования и в них начат его монтаж на почтовые автомобили. Кроме того, в 2010 году выполнены поставка и монтаж серверного оборудования для Единого центра сбора и обработки информации (ЕЦСОИ). В марте 2011 года ЕЦСОИ вступил в строй. Как отмечают спе-

циалисты, ответственные за проект внедрения, «в 2011 году продолжается планомерное оснащение почтовых автомобилей навигационно-связным оборудованием и датчиками различного типа. В ближайшие месяцы должно быть завершено развертывание программного обеспечения на рабочих местах пользователей во всех филиалах Почты России и проведено обучение персонала».

По предварительным расчетам, в результате внедрения автоматизированной системы мониторинга транспортных средств планируется сократить на 20% общие эксплуатационные затраты Почты



ной комиссии по высоким технологиям. Внедрение навигационно-информационных технологий содействует реализации общероссийского проекта «Космос и коммуникации. Развитие и совершенствование рынка услуг Глобальной навигационной спутниковой системы (ГЛОНАСС) на базе отечественного производства многофункциональных приемных устройств», определенного Комиссией по модернизации при Президенте Российской Федерации приоритетным направлением модернизации российской экономики.

Объем, масштабность и сроки выполнения этой работы являются уникальными для российской практики. Автотранспорт, который необходимо оборудовать аппаратурой ГЛОНАСС/GPS, находится не в одном регионе, а рассредоточен в филиалах Предприятия по всей территории России. Во

Мнение эксперта

— Комплекс навигационно-связного оборудования ГЛОНАСС/GPS позволит круглосуточно контролировать все, что происходит с машиной. Причем не только во время движения, но также в течение погрузки или стоянки. Сигналы от бортовых терминалов, включая информацию о состоянии датчиков различного типа, в том числе датчиков уровня топлива и сенсоров открывания дверей, будут поступать в режиме реального времени на мониторы автоматизированных рабочих мест в диспетчерские пункты. Диспетчер имеет возможность видеть в режиме реального времени местонахождение и оценивать состояние каждого автотранспортного средства, поставленного на маршрут слежения. У диспетчера появляется возможность эффективно в автоматизированном режиме контролировать работу большой группы автомобилей (до 100 а/м) по ключевым событиям, например: соблюдение графика движения на почтовых маршрутах по времени, по территории и пр. Кроме того, безопасность автоперевозок повысят кнопка тревожной сигнализации в кабине автомобиля и голосовая связь диспетчера с водителем. Система позволяет обеспечить и оперативное взаимодействие с федеральными и региональными службами экстренного реагирования при авариях.

Александр ЛЯПИН

России на автотранспортные перевозки. Эффект от внедрения системы будет замечен практически сразу после ее запуска. Ведь получение объективной информации о передвижениях и состоянии транспорта позволит предупредить нецелевое использование («левые рейсы»). Экономия топлива на почтовых автоперевозках значительно повысит рентабельность работы всего предприятия.

Только экономия горюче-смазочных материалов составит в среднем 4 тыс. рублей на каждую автомашину, оборудованную аппаратурой ГЛОНАСС/GPS, в общем по предприятию – не менее 40 млн рублей ежемесячно.

К эффектам проекта внедрения следует также отнести

снижение расходов на обслуживание и ремонт почтового автотранспорта. Также система позволит оперативно принимать диспетчерские решения и управлять автотранспортом в режиме реального времени, корректируя при необходимости маршруты и графики движения.

По предварительным расчетам, инвестиции проекта внедрения окупятся в пределах двух лет с момента начала эксплуатации системы в масштабах всего автопарка Почты России.

Справочная информация

ГЛОНАСС является технологической основой для интеллектуальных транспортных систем (ИТС), создание которых позволит эффективно решить

Кстати

Представители АвтоВАЗа заявили, что в 2011 году начнут выпускать автомобили LADA Priora «Норма» и «Люкс», LADA Kalina «Люкс» и «Суперлюкс» с навигационной системой ГЛОНАСС.

целый комплекс существующих проблем. В настоящее время орбитальная группировка ГЛОНАСС состоит из 26 космических аппаратов ГЛОНАСС-М. Из них по целевому назначению используются 22. В ближайшее время планируются запуск и начало летных испытаний спутника нового поколения ГЛОНАСС-К с дополнительными навигационными сигналами на частоте L3 и кодовым разделением. Кодовое разделение сигналов позволит повысить точность навигационных определений за счет использования более широкополосных сигналов в частотных диапазонах, выделенных для системы ГЛОНАСС. Одновременно кодовое разделение может обеспечить в рамках международного космического сотрудничества совместимость и взаимодополняемость существующих и создаваемых глобальных и региональных навигационных спутниковых систем. В середине нынешнего года планируется запуск трех спутников ГЛОНАСС-М одной ракетой-носителем, что



Как у них

Один из крупнейших экспресс-перевозчиков в мире – Deutsche Post DHL разработал порядка 50 проектов, связанных с системой радиочастотной идентификации отправок, и уже предлагает клиентам решения на основе RFID. Правда, российское подразделение DHL эту технологию не использует.

позволит завершить создание орбитальной группировки из 24 космических аппаратов, используемых по целевому назначению.

Распоряжением N731-р Правительство РФ определило ОАО «Навигационно-информационные системы» единственным исполнителем размещаемого Роскосмосом государственного заказа на реализацию проекта создания системы экстренного реагирования при авариях «ЭРА-ГЛОНАСС» на базе многофункциональных приемных устройств отечественного производства. Проект федерального уровня – «Социальный ГЛОНАСС» направлен на обеспечение дополнительной безопасности и улучшение качества жизни граждан. По данным МВД, в России ежегодно пропадает свыше 120 тыс. человек, 23 тыс. из которых – несовершеннолетние. Находят из них только 80%. Требуются новые, более современные методы определения местоположения пропавшего человека. В рамках проекта «Социальный ГЛОНАСС» создается система персонализированной навигационно-информационной поддержки и обеспечения оказания экстренной помощи людям на основе технологии ГЛОНАСС. Ее внедрение позволит повысить качество жизни людей с ограниченными физическими возможностями и оперативность оказания экстренной помощи.

Каждому письму – электронную метку

Любое почтовое отправление ценится благодаря не только своему содержанию, но и своевременности доставки. Сегодня существуют реше-



Преимущества использования радиометок:

- автоматизация оформления документов;
- борьба с хищениями и подменой почтовых емкостей;
- контроль в пути и на пересылочных пунктах;
- контроль и сбор статистической информации;
- надежное закрепление радиометки на почтовой емкости;
- повышение безопасности;
- снижение вероятности возникновения ошибок;
- создание автоматической системы управления почтовыми потоками;
- сокращение расходов, оптимизация бизнес-процессов и расширение предоставляемых сервисов.



ния, позволяющие при наличии определенных технических возможностей отслеживать перемещение не только крупногабаритных грузов или автотранспорта (как это

делается с помощью системы ГЛОНАСС/GPS), но и практически любой посылки или конверта. Речь идет о идентификационных радиометках (RFID), которые сегодня

активно используются не только почтовыми службами, но и различными торговыми сетями.

Слово RFID пришло из английского – Radio frequency identification, что переводится как «радиочастотная идентификация». Эта технология позволяет использовать радиоволны для передачи данных от объекта, на котором установлена радиометка – в данном случае почтовые емкости, – на считывающее устройство. Радиометки состоят из микрочипа и антенны. Их существует несколько видов. Пассивные, которые не нуждаются во внутреннем источнике питания, и активные, в которых он необходим.

Согласно принятой Почтой программе внедрение RFID-меток будет проходить в несколько этапов. В течение года эту технологию начнут использовать только в экспресс-отправлениях EMS. В 2012–2013 годах начнут маркировать все почтовые емкости – от ящиков и мешков до контейнеров и палет, а также регистрируемые почтовые отправления (письма, банде-

Министерство транспорта РФ опубликовало на своем сайте 10 февраля 2011 года проект Федерального закона «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях», который предусматривает возможность наложения штрафа при использовании транспортных средств, не оборудованных аппаратурой ГЛОНАСС. Как отмечается в законопроекте, «осуществление перевозки пассажиров, опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов на транспортном средстве, не оборудованном аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS, если такое оборудование является обязательным, влечет наложение административного штрафа на водителя в размере 2,5 тыс. рублей, на должностных лиц, ответственных за техническое состояние и эксплуатацию транспортных средств, – 5 тыс. рублей, на юридических лиц – 50 тыс. рублей». Ожидается, что изменения вступят в силу с 1 июля 2011 года.

роли, посылки). А в 2014 году Почта России рассмотрит вопрос об RFID-маркировке всех отправок. Объем финансирования пилотного проекта может составить от 50 до 60 млн рублей.

Примечательно, что Почта планирует использовать RFID-метки только российского производства. Сейчас средняя рыночная цена таких устройств довольно высока и составляет порядка 18–20 рублей за штуку, что, собственно, и сдерживает развитие технологии. Однако есть вероятность, что крупный проект Почты позволит отечественным производителям снизить себестоимость данной продукции. Уже несколько компаний изъявили желание сотрудничать с почтовым оператором. Вполне возможно, что цена в конечном счете снизится до 5–8 рублей, а для Почты России стоимость может составить не более трех рублей. Даже при такой цене выручка компаний-производителей будет исчисляться миллиардами рублей, так как Почта ежедневно отправляет большое число письменной корреспонденции.

Спутник поможет

Один из самых масштабных и продолжительных по срокам реализации проектов – оснащение почтовых отделений, расположенных в труднодоступных районах, спутниковой связью. Подключение ОПС к широкополосным каналам связи требуется для оказания такой услуги, как доступ в Интернет (в рамках проекта по организации пунктов коллективного доступа в Интернет). Стационарные спутниковые

терминалы (VSAT-терминалы) позволяют решить эту задачу там, где невозможно или экономически нецелесообразно создавать наземные проводные коммуникационные сети. Реализация программы, которую курирует Министерство информационных технологий и связи РФ совместно с ЗАО «ГлобалТел» – оператором спутниковой связи системы «Глобалстар», началась еще в 2004 году. Тогда спутниковые терминалы были установлены в почтовых отделениях 100 населенных пунктов 24 субъектов РФ. По итогам пилотного проекта было принято решение о дальнейшем увеличении количества терминалов спутниковой связи. В 2010 году число отделений достигло 1047 единиц. В настоящее время спутниковый сегмент введен в эксплуатацию.

Спутниковые терминалы обладают рядом преимуществ. К ним относятся, в частности, быстрота развертывания, отсутствие географических ограничений, многофункциональность. VSAT-терминалы позволяют обеспечить подключение удаленных ОПС к единому информационному пространству ФГУП «Почта России».

Развитие современных технологий сегодня идет таки-

ми быстрыми темпами, что практически каждый день появляются сообщения о новых достижениях или открытиях в самых различных областях знаний. Многие из этих разработок могут быть с пользой применены в работе Почты, помогая сделать оказываемые ею услуги еще более качественными и разнообразными и отвечающими требованиям времени и все более возрастающим запросам клиентов.

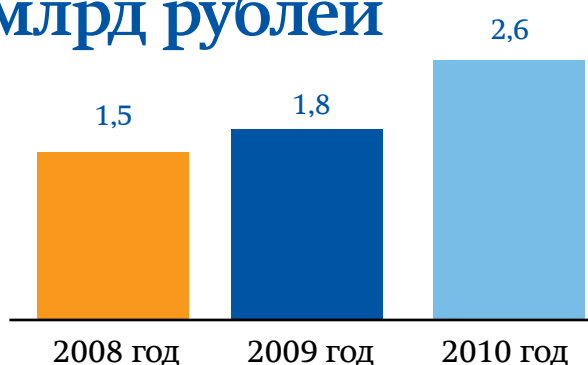
Работа в этом направлении ведется Почтой непрерывно. Внедрение новейших систем связи и управления, современных маркетинговых методик и логистических решений позволяет идти в ногу с техническим прогрессом. Почтовые отделения сейчас не просто место обработки корреспонденции, а постоянно развивающиеся мультисервисные центры, способные решить на новом качественном уровне любую задачу, связанную с обменом информацией, приобретения товаров, получения и отправки денежных средств. А это значит, что перспективы у использования современных технологий в почтовой службе безграничны!



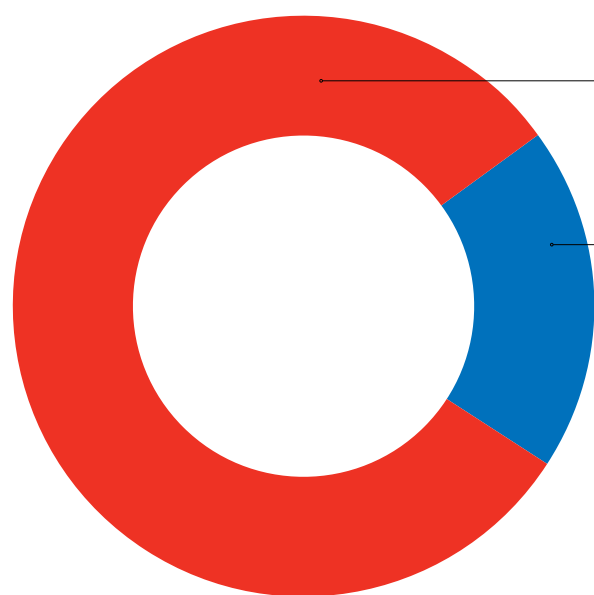
EMS Russian Post: стабильный рост

44% составил рост
выручки в 2010 году

Выручка, млрд рублей



Исходящие отправления

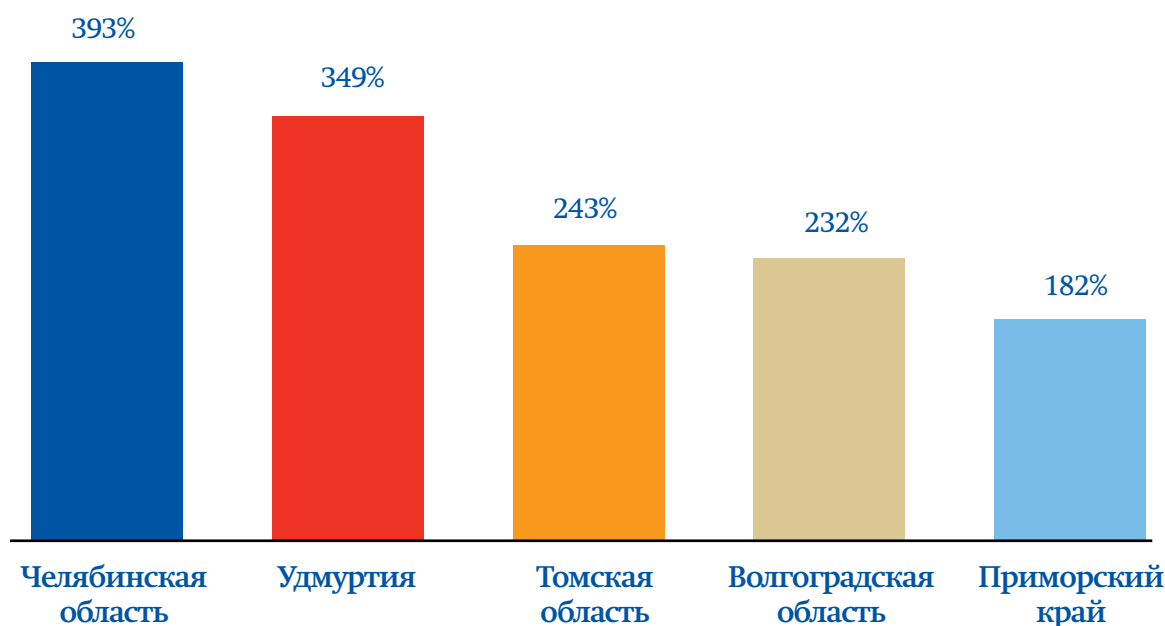


81%
российские

19%
международные

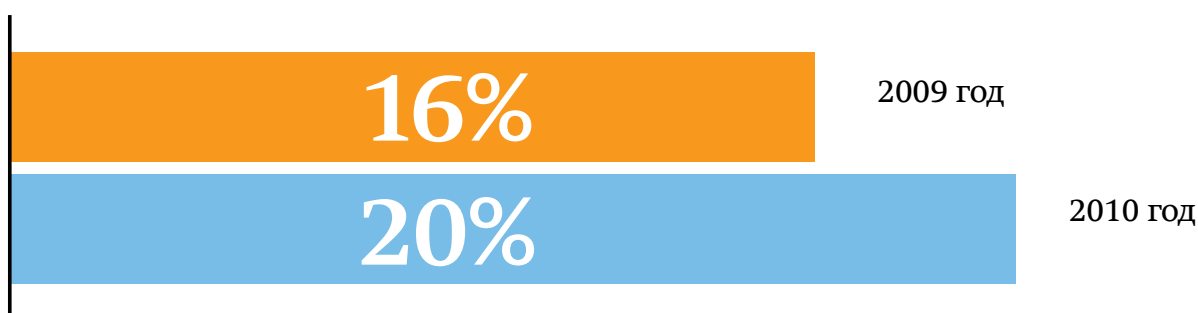


Наибольший рост объемов продаж в структурных подразделениях*



* Рост продаж связан с увеличением числа активных клиентов – юридических лиц, а также объемов отправок существующими клиентами

Доля EMS на внутрироссийском рынке экспресс-доставки:



Количество доставленных EMS-отправлений выросло

на **43%** – до **4,8** млн штук

Почтальон с орбиты

Генерал-майор авиации, первый почетный президент Всероссийского союза филателистов и космический почтальон Виктор Горбатко впервые полетел в космос в 1969 году на корабле-спутнике «Союз-7». До этого он был летчиком-истребителем и совсем не думал, что поднимется значительно выше своих «потолочных» 18 километров.

В последний раз Виктор Горбатко смотрел на Землю в иллюминатор космического корабля в 1980 году. Это был его третий полет. А в легендарный отряд космонавтов его зачислили 5 апреля 1961 года, то есть за неделю до полета Юрия Гагарина. Начались тренировки и испытания, с которыми летчик успешно справился.

беседу вела
Наталья Савченко
фото
РИА «Новости»,
ИТАР-ТАСС

– Виктор Васильевич, расскажите, пожалуйста, о том, как вы попали в первый отряд космонавтов.

– Это случилось, когда я служил в Молдавии, в поселке Маркулешты, в 86-м гвардейском авиационном полку. Командир полка, Герой Советского Союза Петр Степанович Базанов во время предполетного контроля неожиданно сказал: «Горбатко, иди к замполиту». Я сразу стал думать, чего такого натворил, за что накажут? Пришел. Замполит вместе с представителем особого отдела вручили мне на подпись бумагу, в которой я обязался



сохранить в тайне все, что бы ни узнал, и отправили меня к полковому врачу. Там меня уже ждал представитель центрального военного авиационного госпиталя из Москвы, подполковник (на тот момент) Федоров. Он задавал вопросы о жизни и планах на будущее. Потом говорит: «Вы собираетесь летать на МиГ-21, максимальная высота, на которую он поднимается, – 17–18 км. Как вы отнесетесь к полету на 100 км и выше?» «Что, на спутниках?» – удивился я. «Да, именно на спутниках, – ответил Федоров, – приглашаю вас пройти тщательную медкомиссию в Москве. Пока ничего обещать не могу. Можете съездить навестить жену, но ничего не рассказывайте ей о поступившем предложении, просто скажите, что вас зовут в летчики-испытатели». К слову сказать, тогда еще не было таких слов, как «космонавт» и «ракета». Я согласился, и на этом наша беседа закончилась. В октябре меня отправили в Москву. Так я оказался в госпитале в Сокольниках, где, кстати, встретился с Юрием Алексеевичем Гагариным.

– Между тем, как вы пришли в отряд космонавтов, и полетом в космос прошло десять лет. Расскажите о своих ощущениях, когда вы впервые оказались там.

– Думать времени не оставалось. На душе была радость от того, что воплотилась моя мечта о космосе. Я видел нашу прекрасную Землю, любовался ею и гордился тем, что мне было предоставлено такое право.

– Меняет ли человека космос?

– Мне кажется, не сильно, но меняет. До начала подго-

товки у меня характер такой был – взрывной, импульсивный, быстро на все реагировал. Я мог что-то решить или сказать, не подумав. Как начал тренироваться, характер начал меняться в лучшую сторону. Стал прежде думать, а потом делать.

– «Космическая почта» впервые заработала в 1969 году, расскажите, довелось ли вам получать письма, находясь в космосе?

– Я сам был космическим почтальоном. Когда в 1977 году мы летали с Юрием Глазковым на корабле «Союз-24», у нас был штемпель, мы ставили печати на письма. Вообще впервые почтовое отделение космодрома Байконур приняло газеты, письмо от жены Музы и письмо от генерала Николая Каманина, адресованное: «Космос. Командиру корабля «Союз-4» Шаталову В. А.». Письмо было в особом конверте с текстом «Космическая почта», погашено специальным почтовым штемпелем «Земля – Космос – Космос – Земля» и отправлено адресату на корабле «Союз-5». Владимир Шаталов написал на конверте: «Борт корабля «Союз-4», 16.01.69 г.» и вернул его на Землю.

– Профессия космонавта связана с повышенным вниманием и интересом со стороны общественности. Какое значение для вас имели письма поклонников?

– Да, поклонники писали очень много! И сейчас еще пишут. Я стараюсь ответить на каждое письмо и до сих пор удивляюсь, откуда мой адрес узнают, потому что много писем приходит именно домой. Когда я не успеваю отвечать или письмо на иностранном языке – английском, испан-

ском, итальянском, – я подписываю свои фотографии и пересылаю все в звездный городок на Почту космонавтов, а там уже есть люди, которые ответят на нужном языке.

Иногда я, честно, жалею, что поклонники знают мой адрес. (Смеется.) Вот недавно один немец попросил у меня сначала один автограф, а теперь в каждом письме просит их все больше и больше. Я так понимаю, он пропагандирует

Я сам был космическим почтальоном. Когда в 1977 году мы летали с Юрием Глазковым на корабле «Союз-24», у нас был штемпель, мы ставили печати на письма





Я считаю, что марки с изображением космонавтов и вообще разных объектов, относящихся к освоению космического пространства, сыграли значительную роль в пропаганде космоса

российских космонавтов в Германии. (Смеется.)

– Какую, на ваш взгляд, роль сыграла Почта в популяризации космической темы?

– Массовыми тиражами выпускались марки космической тематики – и они расхватывались все и сразу! Я считаю, что марки с изображением космонавтов и вообще разных объектов, относящихся к освоению космического пространства, сыграли значительную

роль в пропаганде космоса. И сейчас такие миниатюры существуют, среди настоящих филателистов идет борьба за редкие экземпляры.

– Виктор Васильевич, расскажите о своем хобби. Как и когда вы увлеклись коллекционированием марок?

– Вообще моя любовь к коллекционированию родилась еще во время Великой Отечественной войны. Тогда я работал помощником кино-

механика в совхозе «Восход». Когда пленка рвалась, я оставлял у себя поврежденные кадры. Еще собирал письма с фронта, тогда они были треугольные и без марок. После полета Юрия Гагарина начали печатать прямоугольные конверты и марки, посвященные авиации и космонавтике, и я увлекся их коллекционированием. Это увлечение осталось у меня до сих пор.

– Часто бывает, что любимое занятие перестает быть простым увлечением. С апреля 1988 года вы возглавили правление Всесоюзного общества филателистов, с 2009 года стали почетным президентом СФР. Как космонавт стал председателем Союза филателистов?

“ Я хочу, чтобы наша Почта была на самом высоком уровне. Именно по доставке, несмотря на всевозможные средства связи, которые сейчас существуют в мире. Письма, написанные от руки, лучше электронных писем, телеграмм и телефонных разговоров. Ведь они доставляют огромное удовольствие адресатам “

– Почти случайно: сотрудница Военно-воздушной инженерной академии имени Жуковского, где я руководил кафедрой, работавшая еще и в Союзе филателистов, узнала о моем увлечении и предложила мне возглавить эту организацию. Мою кандидатуру вынесли на голосование пленума союза, возражений не оказалось. Я возглавлял эту организацию практически 15 лет. В позапрошлом году в дека-



Экипаж
«Союза-37»:
командир
Виктор
Горбатко
и космонавт-
исследователь
из Вьетнама
Фан Туан,
1981 год

бре я стал первым почетным президентом Всероссийского союза филателистов, но до сих пор продолжаю активно участвовать в мероприятиях, которые проводит Союз. Честно, когда мне предложили попробовать избраться председателем Союза филателистов СССР, я задумался, так как знал, что хоть эта обязанность почетная, но в то же

В преддверии 12 апреля от души поздравляю читателей журнала «Почта России» с 50-летием полета Юрия Алексеевича Гагарина в космос. Потому что это достижение всего нашего народа. Достижение нашей великой Родины!



время и ответственная: в то время коллекционирование в стране было очень развито. Я согласился, хотя, скажу откровенно, не очень представлял круг обязанностей и уровень нагрузки. Но увлечение помогло мне лучше познать многие направления, в том числе окружающий мир. Когда видишь страны с высоты космического полета, а потом марки или конверты, посвященные той или иной стране, это доставляет удовольствие. В СССР с филателией было проще, потому что министерство связи многое делало для того, чтобы это хобби развивалась. Постоянно проводились областные, региональные, мировые соревнования и выставки. Здорово, что и сейчас филателия на должном уровне. Обидно только, что количество коллекционеров не увеличивается. А ведь как хорошо, когда мальчишки и девчонки посвящают свое свободное время маркам. Сейчас, конечно, все компьютеризировано, Интернет забирает много времени у нашей молодежи.

– Расскажите более подробно о своей коллекции марок. Какие марки ваши самые любимые?

– Честно говоря, мне, конечно, очень нравятся марки с нашим изображением (Смеется.).



Конечно, я не делаю культа из себя, но они и вправду довольно удачные. Люблю марки, посвященные авиации и выдающимся людям, таким как Сергей Павлович Королёв и Константин Эдуардович Циолковский. И марки с полководцами. Они у меня есть, но я их специально не собираю. Сейчас в моей коллекции более тысячи экземпляров, и я иногдаставляю ее. Называется она «Космическая почта». Одни из самых дорогих для меня экспонатов – марки и конверты, которые побывали в космосе, с соответствующей отметкой, автографами экипажа. Я за то, чтобы филателия помогала пропаганде космоса. На различных выставках всегда отдел, посвященный космонавтике, занимает достойное место.

– Виктор Васильевич, вы дважды Герой СССР, у вас много наград, в том числе и зарубежных. А какая из них вам наиболее дорога?

– Конечно, орден Ленина и звание Героя Советского Союза. Эта самая высокая награда для меня. Хотя я с большим пиететом отношусь и к званиям Героя Монголии и Труда Вьетнама. Рад, что мои земляки кубанцы к моему 75-летию два года назад удостоили меня звания Героя Труда Кубани.

Дублирующий состав международного экипажа космического корабля «Союз-31»

Виктор Горбатко и Эберхард Келлнер во время знакомства с орбитальной станцией «Салют», 1978 год



ДОСЬЕ

Виктор ГОРБАТКО

- Родился в 1934 году в Краснодарском крае
- В 1953 году окончил Павлоградскую военную авиационную школу первоначального обучения летчиков
- В 1956 году – Батайскую военную авиационную школу летчиков
- В 1960 году зачислен в отряд космонавтов
- В 1968 году окончил Военно-воздушную инженерную академию имени Н. Е. Жуковского
- 12–17 октября 1969 года – инженер-исследователь космического корабля «Союз-7». Продолжительность полета: 4 суток 23 часа. Экипаж корабля принимал участие в первом групповом полете трех космических кораблей (совместно с «Союз-6» и «Союз-8»), во время которого проводилось их сближение и маневрирование
- 7–25 февраля 1977 года совершил второй полет; командир экипажа «Союз-24» и орбитальной станции «Салют-5». Продолжительность: 17 суток 17 часов
- 23–31 июля 1980 года – третий полет. Командир международного российско-вьетнамского экипажа
- С 1987 года – начальник факультета заочного обучения Военно-воздушной инженерной академии им. Н. Е. Жуковского
- Генерал-майор авиации (1982). Летчик-космонавт СССР (1969). Герой Монгольской Народной Республики (1971), Герой Труда Социалистической Республики Вьетнам (1980). Награжден тремя орденами Ленина, орденом Красной Звезды, двумя медалями «Золотая звезда» Героя Советского Союза, двумя медалями «За освоение целинных земель», а также двумя орденами Сухэ-Батора (Монголия) и орденом Хо Ши Мина (Вьетнам).



Управление качеством

Время меняет даже такие традиционные услуги, как почтовые. Казалось бы, что тут может измениться? Как отправляли люди посылки, так и будут отправлять. Хотя с письмами история другая – на бумаге писать стали реже, предпочитая электронную почту. Да и с посылками ситуация не стоит на месте – в России их доставкой уже занимаются десятки компаний, в том числе и иностранных. Так что растущая конкуренция не дает почивать на былых заслугах самому крупному игроку на этом рынке – ФГУП «Почта России». Своей приоритетной задачей предприятие, конечно же, видит повышение качества клиентского сервиса. Здесь считают, что сегодня это едва ли не ключевой фактор конкурентоспособности. Поэтому так активно ищут новые подходы в повышении качества обслуживания, реализуют целые комплексы мер для решения главной задачи.



текст
Юлия Никитина
фото
Лидия Надеина

удобно, чтобы он снова пришел на «свою почту». То, что почта перестала быть монополистом в своем деле, позволяет ей все время быть в тонусе, не терять, что называется, ощущения почвы под ногами. Понятно, что часть клиентов, особенно пожилых, вряд ли будет искать альтернативу давно знакомому отделению связи. Но и они уже имеют возможность сравнивать. Поэтому такие «пережитки прошлого», как невежливость, неоперативность почтовых работников на современной почте просто недопустимы. Неслучайно в руководстве «Почты России» решили коренным образом изменить ситуацию и усовершенствовать механизмы клиентского обслуживания.

Требуется:

Сегодня решение вопроса повышения качества обслуживания стало для Почты России насущной необходимостью. А вместе с этим сформулирована основная задача – повысить клиентоориентированность предприятия. Под этим труднопроизносимым словом понимается прежде всего способность организации извлекать дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов. Алгоритм решения известен – надо приучить к новым реалиям операторов почтовых отделений и почтальонов, то есть тех работников предприятия, которые непосредственно контактируют с клиентами.

Решение:

Действие 1: Провести диагностику проблем

Для выявления недостатков, как известно, существует не-

сколько способов. Но едва ли не самый эффективный – оценить работу компании глазами потребителя. К примеру, проверка по методу «тайный клиент» позволяет воочию убедиться, как все обстоит на самом деле. Ведь на проверяемом объекте сотрудники не знают, что ревизор находится в зале, и ведут себя так, как на повседневной работе. Этот метод сегодня используется во многих крупных компаниях – клиентами дорожат все.

Суть метода проста. В исследовании участвуют специально обученные люди. Они приходят в отделение под видом обычного клиента и пытаются получить стандартную для этой компании услугу. У «тайного клиента» заранее подготовлены вопросы, и по тому, как оператор на них отвечает, ему выставляются соответствующие баллы в опросном листе. Конечно, все это делается так, чтобы проверяемый не заподозрил проверки, иначе он перестанет вести себя естественно и вся работа пойдет насмарку.

Оценка качества работы ведется по трем блокам. По первому оценивается внешний вид, причем не только самого оператора, но и его рабочего места. Второй блок касается манеры общения – вежливости оператора. По третьей позиции оцениваются компетентность и профессионализм почтового работника.

Кстати

■ На подобные исследования в мире компании ежегодно тратят около 1,2 млрд долларов. Из них на Россию приходится примерно 10 млн долларов.

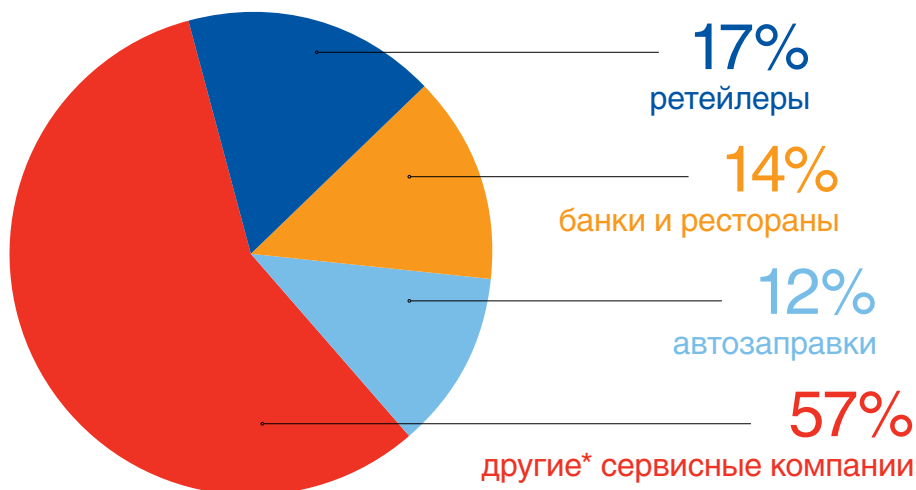
Дано:

Услуги, предоставляемые «Почтой России», с каждым годом расширяются. Почта – это уже давно не только отправка посылок и писем. И дело не в том, что сейчас в любой момент через Интернет можно проконтролировать, где находится ваша посылка. Сегодня на почте можно получить пенсию, перевод, заплатить за квартиру или за телефон, быстро перевести деньги. И проделать еще массу других операций, перечисление которых заняло бы не одну страницу: Почта России предлагает своим клиентам без малого свыше 80 почтовых, финансовых, инфокоммуникационных и прочих услуг.

Вся работа строится вокруг одного – чтобы клиент остался доволен, чтобы ему было



«Тайного клиента» нанимают:



* Сотовые операторы, автодилеры, страховщики, авиакомпании и др.

«Почта России» проводила у себя проверки по этому методу в два этапа. Второй завершился в конце прошлого года. Всего в исследовании по методу «таинственный клиент» приняли участие более 4000 почтовых отделений в 82 регионах страны. В результате были выявлены сильные и слабые места в работе предприятия, а также определен уровень обслуживания клиентов и его соответствие принятым на предприятии стандартам. В частности, по результатам проверок второго этапа был отмечен рост качества об-

Microsoft

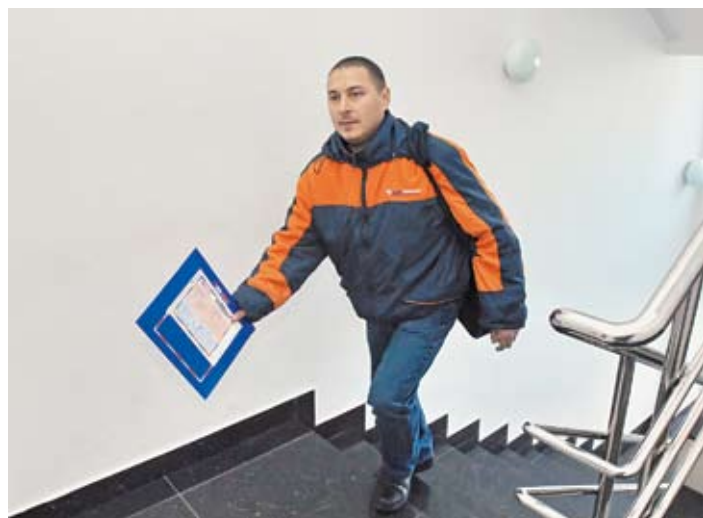
■ С помощью тайного покупателя компания Microsoft изучает спрос на лицензионную продукцию. Исследователи посещают компьютерные магазины и рынки и пытаются договориться об установке пиратского софта. Итоги последнего исследования свидетельствуют о том, что ситуация улучшилась.

Сбербанк

■ Привлекает «таинственных клиентов» раз в полгода, улучшая с их помощью сервис. Например, именно благодаря проверкам началась борьба с очередями. Исследователи выяснили, что многие люди не умеют пользоваться банкоматами, интернет-банкингом и другими банковскими технологиями. В результате клиенты часами стояли в очередях.

«Шереметьево»

■ Международный аэропорт «Шереметьево» тоже стремится стать одним из лучших по качеству оказываемых услуг и с прошлого года запустил программу «Секретный пассажир». Стать им может любой пассажир, заинтересованный в улучшении качества обслуживания. Программа позволяет не только проводить мониторинг качества услуг, но и получить дополнительные сведения о пожеланиях пассажиров.



кий результат продемонстрировали УФПС Башкортостана, Татарстана и Магаданской области. Низкий результат или отрицательная динамика были отмечены в УФПС Республики Тыва и Ненецкого АО, а также Астраханской области.

На основе проведенного исследования можно сделать много полезных выводов. Например, провести аттестацию персонала, работающе-

служивания в ОПС с 69% до 76%. Например, на 7 пунктов выросла компетентность операторов. Ключевые же проблемы сотрудников связаны с оказанием непочтовых услуг.

В основе критичности в оценках блока «Общение» лежит проблема низкой клиентоориентированности. Показатель находится на высокой позиции, но в динамике демонстрирует незначительный рост.

Значительно улучшилась ситуация в оценках блока «Внешний вид» благодаря увеличению количества операторов, которые одеты в униформу и имеют бейдж с улыбкой. Стабильно высо-

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

Александр НИКИТИН, руководитель департамента системы менеджмента качества:

– Проверки позволили получить нам базовый срез уровня обслуживания в почтовых отделениях. Филиалы, которые серьезно поработали над качеством, продемонстрировали положительную динамику. В то же время УФПС, не придавшие должного значения таким проверкам, показали динамику отрицательную, и там потребуются корректирующие действия. Если говорить в целом по Почте, то произошел значимый сдвиг к лучшему. Поэтому подобные проверки будут проводиться регулярно. Наша основная задача – существенно повысить качество обслуживания населения и сделать сервис в ОПС доступным и комфортным.

го с клиентами. Несложно понять вклад каждого сотрудника. Поэтому ротация, перестановка персонала будет уместна. Кроме того, «тайные клиенты» помогут сформировать мотивационные программы, выявить слабые места и определить их преодоление при помощи специальных обучающих курсов. Результаты исследования ясно и недвусмысленно показали, где, кого и чему надо учить.

Действие 2: разработать корректирующие мероприятия для работников

Повышение качества сервиса невозможно без построения

ОПЫТ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСОВ:

■ Россельхозбанк

В первый раз конкурс среди сотрудников прошел в 2010 году. В нем приняли участие более 900 человек. Грамоты и памятные знаки вручались по трем номинациям – «Лучший управляющий дополнительным офисом», «Лучший операционный работник» и «Лучший кредитный работник». Именно эти три номинации отражают главную цель банка – улучшение кредитной работы и обслуживания клиентов.

■ Tyrolit

Австрийский производитель алмазного и абразивного инструмента для строительства проводит ежегодные национальные чемпионаты профессионального мастерства Tyrolit Cutting Pro Competition. Участники соревнования сражаются в таких видах состязания, как, например, резка бетона и сверление. В течение года «спортсмены» буквально оттачивают свои профессиональные навыки, чтобы принять участие в чемпионате.



эффективной системы подготовки работников основного производства. Для этих целей была разработана система дистанционного обучения. Данная программа позволяет обучать персонал по единым программам и стандартам с минимальными командировочными расходами. Сейчас посредством дистанционного обучения сотрудники Почты России изучают основы эксплуатации почтовой связи, технологии продаж, особенности услуг «Отправления 1 класса» и «Международные отправления».

В 2011 году перечень курсов будет значительно расширен, добавятся курсы по первичному учету в ОПС, информационным технологиям в работе ОПС, юридическим аспектам деятельности, безопасности и охране труда, и это далеко не полный список. При этом параллельно будет проходить очное обучение.

Большие надежды Почта России связывает с кафедрой

рой «Организация и управление сетью почтовой связи», которая создана в ИПК МТУСИ в конце 2010 года. На базе кафедры будут проходить курсы повышения квалификации для работников предприятия и подготовка специалистов с высшим профессиональным образованием по направлениям «организация эксплуатации почтовой связи», «управление объектом почтовой связи».

Действие 3: создать мотивацию

Конкурсы профессионального мастерства по праву считаются одним из важных способов нематериальной мотивации. Именно поэтому в июне 2010 года впервые состоялся Всероссийский конкурс профессионального мастерства «Почтальон года». Важно отметить, что победитель конкурса не только получает признание коллег и известность благодаря публикациям

в средствах массовой информации, но и поощряется материально.

В 2011 году особое внимание будет уделено вопросу сервиса в почтовых отделениях. На это будут направлены и конкурсы профессионального мастерства, например на звание самого вежливого оператора связи ОПС (где учитываются в том числе и оценки «таинственных клиентов»). Победителям, признанным по итогам оценки «самыми вежливыми операторами связи», предполагается выплачивать единовременные премии в размере от 25 до 50% оклада (в зависимости от уровня проведения конкурса).

Вывод:

С помощью перечисленных методов в долгосрочной перспективе имидж Почты России в корне изменится. Конечно, это не дело одного дня. Над решением возникающих проблем придется



кропотливо работать в течение нескольких лет. Однако если перечисленные мероприятия будут осуществляться планомерно, через несколько лет мы получим новое поколение почтальонов и операторов. И тогда, приходя в отделение связи с посылкой или письмом, клиенты смогут рассчитывать не только на искренние доброжелательные улыбки сотрудников Почты, но и на отличное знание ими всего спектра почтовых услуг. Недочеты, имеющиеся в обслуживании клиентов Почты России на сегодня, нельзя назвать равнозначными. Если изменений в плане внешнего вида операторов можно достичь достаточно быстро и легко (наличие униформы, бейджа и т. д.), то заполнение пробелов в знании непочтовых (новых) услуг – процесс более длительный и трудоемкий. И все же со временем все клиенты Почты, как «тайные», так и реальные, должны стать довольны всеми аспектами работы почтовиков. Только так Почта сможет существовать как современная конкурентоспособная компания.



Доставка пенсий: быстро и точно в срок!

Вот уже несколько десятков лет Почта России является неизменным лидером на рынке доставки пенсий. Сегодня Почта доставляет пенсии 20,8 млн пенсионерам, или 52,3% от их общей численности в Российской Федерации. Большая часть из них проживает в сельской местности, отдаленных и труднодоступных районах.



Почта России постоянно расширяет свою географию доставки пенсий. Этому способствует и тот факт, что с 2010 года со стороны государства ужесточились требования к организациям, осуществляющим этот вид деятельности. Такие меры позволят не допустить появления на этом рынке недобросовестных участников.

Заметный шаг в расширении географии услуги по доставке пенсий был сделан в Татарстане в прошлом году, когда республиканская почтовая служба вошла в состав Почты России. После этого более чем 450 тыс. пенсионеров, проживающих в республике, в качестве доставщика пенсий выбрали Почту России.

Аналогичная ситуация сложилась в г. Чайковский Пермского края, Чеховском и Одинцовском районах Московской области, городах Мегион и Урай Ханты-Мансийского АО, г. Печора Республики Коми, в которых в прошлом году пенсионеры также отдали предпочтение Почте.

В этом году тенденция продолжилась, и Почта в большинстве регионов становится основным оператором по доставке пенсий, являясь самым надежным партнером и для Пенсионного фонда, и для государства в целом. Активная работа по передаче функций доставки пенсий сейчас ведется на Урале и юге России. Постепенно во все регионы нашей страны приходит понимание того, что в решении социально значимых вопросов лучше полагаться на проверенную



текст
Роман Панюшин
фото
Евгений Лихацкий

годами, опытную организацию, такую как Почта России.

«Скорая помощь»

Приведем пример того, как деятельность коммерческой организации практически привела к срыву доставки пенсионных выплат. В январе текущего года в Ставрополе более 80 тыс. человек не смогли вовремя получить свои деньги. Причина – невыполнение коммерческой доставочной организацией взятых на себя обязательств. С февраля 2011 года из-за нарушения договорных обязательств и срыва графика пенсионных выплат (с 20 по 24 января) более чем 80 тыс. пенсионерам прекратил действие договор на доставку пенсий, пособий и иных социальных выплат между Отделением ПФР по Ставропольскому краю и ООО «Группа Сервис». Руководители регионального отделения Пен-

сионного фонда 21 января обратились к УФС Ставропольского края с просьбой организовать доставку пенсий в Ставрополе, Пятигорске и Кисловодске. Учитывая социальную значимость этой услуги, Почта в кратчайший срок провела все необходимые мероприятия (приобрела оборудование, укомплектовала штат отделов доставки и т. п.) и полностью решила проблему. Показательно, что, несмотря на жесткий цейтнот, удалось не только полностью выдержать график доставки пенсий, но и обеспечить выполнение показателя по этому параметру выше общероссийского.

Аналогичная ситуация имела место и в октябре 2008 года в Тюменской области, где из-за экономического кризиса Тюменьэнергобанк, который осуществлял доставку пенсий в городах Тюмени, Тобольске и Ишиме, прекратил свою деятель-

ность, и Почта, выполняя просьбу администрации области, в недельный срок организовала доставку пенсий в этих городах, тем самым не допустив ее срыва.

Пенсии и пособия: не близнецы-братья...

Помимо пенсий и пособий, выплачиваемых ПФР, Почта России доставляет огромное количество иных выплат социального характера. Среди них детские пособия, субсидии отдельным категориям граждан на оплату услуг ЖКХ, пособия чернобыльцам, донорам, безработным, страховые выплаты инвалидам и многое другое. Количество этих выплат составляет 35% от всех выплат, доставляемых Почтой. При этом доход от их доставки составляет лишь 11,3% от общего дохода, получаемого Почтой от доставки выплат социального характера.

К организациям, использующим возможности Почты для доставки гражданам выплат целевого назначения, относятся органы со-

Зачастую приходится использовать несколько видов транспорта, чтобы доставить пенсию в населенный пункт, где проживает только один пенсионер. Тем самым, доставляя пенсию в труднодоступные места, удаленные деревни, села и хутора, Почта России решает важнейшую социальную задачу государственной значимости – обеспечения пенсионеров средствами для жизнедеятельности.



циальной защиты населения субъектов Российской Федерации, центры занятости населения и другие структуры как федерального, так регионального и муниципального уровней, осуществляющие эти выплаты. Безусловно, такое количество «пользователей» добавляет нагрузки почтальонам и операторам, требуя значительных временных и физических затрат.

Следует отметить, что при доставке пособий, субсидий и компенсаций Почта сталкивается с теми же основными трудностями, что и при доставке государственных пенсий, о которых мы рассказывали в 2010 году в мартовском номере нашего журнала. Это и отдаленность от объектов почтовой связи как населенных пунктов, так и расчетно-кассовых центров, плохое состояние автомобильных дорог, а зачастую их отсутствие, большая про-

тяженность доставочных участков и т. д.

Говоря о трудностях, возникающих при доставке пособий, субсидий и компенсаций, помимо вышеуказанных следует сказать в первую очередь о большом количестве выплатаемых документов, по которым Почта их доставляет. В среднем в каждом субъекте Российской Федерации выплачивается от 15 до 81 вида выплат. Как правило, на каждый вид выплат формируется отдельный доставочный документ (ведомость, поручение). Ответность также формируется по каждому виду выплат. В результате этих факторов трудозатраты по доставке пособий, субсидий и компенсаций значительно выше, чем по доставке государственных пенсий.

Кроме того, в большинстве регионов органы социальной защиты населения, в отличие от ПФР, не осуществляют

Мнение эксперта

авансирование выплаты пособий, субсидий и компенсаций до начала выплатного периода. А в большинстве субъектов Российской Федерации финансирование этих выплат открывается не ранее пятого числа месяца, в некоторых – и в более поздние сроки. В отдельных регионах (Архангельск) администрация обязывает Почту доставлять пособия, в частности, на оплату услуг ЖКХ, в определяемые ими сроки, как правило, не совпадающие с графиком доставки. В результате перечисленных факторов синхронизировать все выплаты (доставлять получателям в один день пенсии и пособия) становится просто невозможно.

О «договорных тарифах»

Проблема взаимоотношений Почты России и администраций отдельных регионов по вопросам договорных отношений становится достаточно острой. Особенно часто это проявляется при заключении договоров на доставку пособий, субсидий и компенсаций.

Как известно, ФГУП «Почта России» в своей деятельности руководствуется Федеральным законом «О почтовой связи», которым установлено, что организации федеральной почтовой связи доставку и выдачу пенсий, пособий и других выплат целевого назначения осуществляют на договорной основе.

Статьей 29 этого федерального закона определено, что плата за услуги почтовой связи (за исключением универсальных услуг) определяется по тарифам, уста-

– Год назад на страницах журнала «Почта России» я уже рассказывал о том, как совершенствуется система доставки пенсий через наше предприятие. Казалось бы, один год – не такой большой срок, чтобы говорить о каких-то кардинальных изменениях в этой области. Однако Почта – это быстро и динамично развивающаяся структура, специалисты которой внимательно отслеживают все интересные и полезные в нашей работе технологические новинки и активно внедряют их в повседневную практику.

Еще недавно самыми привычными для наших почтальонов и операторов были многостраничные ведомости по выплате пенсий. Сегодня во многих регионах их заменила система электронного документооборота, разработанная и внедренная нами совместно с Пенсионным фондом РФ. Как показали первые результаты работы, с внедрением новых принципов работы повысилась информированность ПФР о качестве, сроках и ходе выплаты пенсий и пособий, а пенсионерам стало просто и удобно пользоваться услугой, получая предельно ясную и оперативную информацию о причитающихся им выплатах.

Однако даже самые современные технологии не заменят миллионам наших пенсионеров возможность живого общения с почтальоном: ведь для многих, кто в силу возраста или из-за болезней лишен возможности выходить из дома, получение пенсии лично в руки является настоящей жизненной необходимостью.

Уверен, что мы и дальше сумеем сохранять в своей работе сочетание высокотехнологичного и инновационного подхода со способностью внимательно и по-человечески относиться к потребностям наших клиентов.

Александр СИДОРОВ,
руководитель Департамента социальных выплат

навливаемым на договорной основе. Исходя из этого следует, что доставка пособий, субсидий, компенсаций и других выплат целевого назначения осуществляется Почтой по принципам рыночного ценообразования на основании договоров, заключаемых с организациями, осуществляющими эти выплаты, и не подлежит государственному регулированию в соответствии с положениями постановления Правительства Российской Федерации от 24.10.2005 № 637 «О государственном регулировании тарифов на услуги общедоступной электросвязи и общедоступной почтовой связи».

Однако на практике получается иначе. Так, например, в Карачаево-Черкесской Республике, Чувашской Республике, Приморском крае, Свердловской, Ивановской и Ростовской областях региональные власти ставят почтового оператора в такие условия, при которых услуга по доставке различных социальных выплат (учитывая, что размер выплат по линии ПФР и органов соцзащиты порой отличается в четыре-семь раз) производится по тарифам, не покрывающим затраты Почты. То есть оказание данной услуги для Почты становится убыточным. Для примера можно привести

такие цифры: средний размер выплат от Пенсионного фонда в 2010 году составил 5937 рублей, а средний размер пособия (субсидии, компенсации) в этот же период составил всего 933 рубля. Если за доставку одной выплаты Пенсионного фонда Почта получала в 2010 году 58 рублей, то за доставку одного пособия, субсидии или компенсации – чуть более 13 рублей. При этом трудозатраты и в том и в другом случае практически одинаковы.

Следует отметить, что в 2011 году этот разрыв значительно увеличится, так как государство, оценив затраты Почты, приняло решение об увеличении на 20% размера вознаграждения Почты за оказание услуги по доставке пенсий, в то время как в большинстве субъектов Российской Федерации размер тарифа на оказание услуги по доставке пособий, субсидий и компенсаций, выплачиваемых органами социальной защиты населения, остался на уровне 2010 года.

Решить данную проблему, по нашему мнению, можно только при соблюдении всеми договаривающимися сторонами действующего законодательства.

Новые технологии – билет в будущее

Поскольку доставка пенсий – одна из важнейших социальных задач Почты, развитию этой услуги уделяется огромное внимание. Постоянно модернизируется инфраструктура, внедряются новые технологии учета и доставки пенсионных



средств. Одно из наиболее перспективных направлений работы заключается во внедрении технологий электронного документооборота. За этим часто употребляемым в последнее время словосочетанием стоит стремление решить важнейшую социальную задачу информирования пенсионеров об источниках и размерах всех видов произведенных им начислений.

С одной стороны, это позволяет оказать дополнительную услугу пожилым людям, которые не всегда могут узнать или правильно понять изменения в получаемых ими пенсиях. С другой – электронный документооборот значи-

тельно облегчает контроль со стороны Пенсионного фонда России, позволяя ему иметь информацию о ходе выплаты и доставки пенсий в ежедневном режиме.

Кроме того, данная технология помогает полностью исполнять требования Федерального закона «О персональных данных», так как выплатной документ формируется на одном бумажном носителе.

Кстати, в том же Ставрополье эта технология работает уже более трех лет. Всего же она используется в 21 регионе России, а в ближайших планах – распространение данной технологии на всю территорию России. Таким образом, работы по созданию современной, высокотехнологичной и максимально отвечающей запросам населения системы доставки пенсий предстоит еще немало. Трудности здесь, как и в любом новом деле, существуют, однако они преодолимы. Итог затраченных усилий – высокий уровень качества предоставления данного социально значимого сервиса.

Понимая социальную значимость оказания услуги по доставке населению всех видов пособий, субсидий и компенсаций, а также с целью улучшения качества ее оказания и уменьшения трудозатрат, ФГУП «Почта России» готово рассматривать вопрос внедрения технологии электронного документооборота в процесс доставки всех видов выплат, осуществляемых органами социальной защиты населения субъектов Российской Федерации.

Экспресс-доставка



документов и грузов от двери до двери
по всей России и в 190 стран мира

Вызов курьера: 8-800-2005-055

Единая справочная служба. Звонок по России бесплатный.



инновации

С небес — на Землю





Для многих вопросы, связанные с освоением космического пространства, давно уже перешли из разряда сенсаций в категорию чего-то обыденного. Более того, когда в средствах массовой информации в очередной раз сообщают о каком-то масштабном проекте вроде запуска корабля к Марсу или попытке поймать «солнечный ветер», все больше людей задаются вопросом: а нужен ли он нам, этот космос? Как показывает практика, нужен!

Именно благодаря различным космическим проектам в нашу повседневную жизнь вошло большое количество изделий и технологий. В частности, спутниковая и сотовая связь, Интернет, спутниковое телевидение, навигация и даже обычный прогноз погоды. Например, данные со спутников являются важнейшим инструментом в таких отраслях экономики и бизнеса, как сельское хозяйство, рыболовство, городское планирование, геологическая разведка и др. Еще они используются при управлении кризисными ситуациями, поскольку возможность быстро получать и интерпретировать спутниковые карты имеет жизненное значение для устранения последствий природных и техногенных катастроф.

Другие космические технологии нашли широкое применение в инновационных отраслях промышленности. Так, «чистые» с экологической точки зрения и компактные источники энергии сегодня активно внедряются в автомобилестроении, а высокочувствительные инструменты, первоначально разработанные для космоса, впоследствии были адаптированы для оказания медицинской помощи уже на Земле.



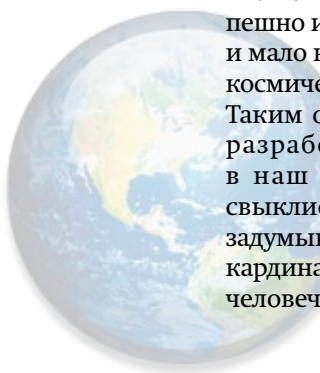
ТЕКСТ
Роман Панюшин

Космос «проникает» даже в спорт: например, материалы для скафандров астронавтов, побывавших на Луне, используются сегодня при производстве спортивной обуви.

И это лишь некоторые разработки, доставшиеся людям «в наследство» от космоса. Многие из технологий сегодня успешно используются на Земле, и мало кто догадывается об их космическом происхождении. Таким образом, космические разработки плотно вошли в наш быт. Мы настолько свыклись с ними, что даже не задумываемся о том, что они кардинально изменили жизнь человечества.

Связь без проводов

Многим работникам связи и сотрудникам ОПС приходится в процессе работы не только оформлять корреспонденцию или выдавать посылки, но и отвечать на звонки по телефону. Если аппарат стационарный, делать что-либо другое в этот момент невозможно. Однако намного удобнее, когда есть беспроводной телефон или гарнитура. Сегодня мало кто задумывается, но впервые такую систему использовали астронавты при переговорах во время высадки на Луну в 1960 году. Они общались без помощи рук со своими



Кстати

Национальное агентство США по аэронавтике и исследованию космического пространства (NASA) открыло на своем сайте информационный интернет-сервис, рассказывающий о разработках, которые попали в наш быт прямо «из космоса». К примеру, можно узнать, какие космические технологии применяются в аэропорту, в больницах, на спортивной площадке, в ванной комнате. Общее количество различных информационных материалов уже достигло 1600 страниц.

коллегами на спускаемом модуле. Лишь спустя несколько лет на основе этой технологии разработчики бытовой техники придумали создать беспроводные микрофоны, наушники, телефоны и многие другие подобные устройства.

GPS – почтальону

Система глобального позиционирования GPS, которая изначально создавалась для нужд военных, сегодня повсеместно внедряется мировыми почтовыми операторами. Так, почтальонам Турции были выданы около четырех тысяч портативных GPS-навигаторов, подключенных к единой системе мониторинга. Благодаря нововведению стало возможно в реальном времени отслеживать местонахождение служащего. Помимо дисциплинирующего эффекта навигатор оказывает неоценимую помощь самому почтальону, облегчая поиск нужной улицы и дома. Эта проблема действительно актуальна для турецких городов. В некоторых районах довольно сложно найти номера домов или указатели улиц.

В результате использования систем GPS-мониторинга время доставки почты в Турции снизилось.

Над повышением качества своих услуг поработала и Королевская Почта Великобритании Royal Mail. Ведущий почтовый оператор страны закупил для почтальонов портативные компьютеры, имеющие встроенный модуль GPS. Внедрение новых технологий позволило также повысить эффективность обслуживания клиентов и сократить эксплуатационные расходы.

В 2010 году аналогичную систему начала внедрять и Почта России. В рамках создания автоматизированной системы мониторинга на почтовые автомобили устанавливают спутниковые терминалы ГЛОНАСС/GPS, а в филиалах Почты открывают диспетчерские пункты.

Теплая доставка

Из-за сурового климата доставка почты в районы Крайнего Севера особенно трудна. Нередко почтовикам приходится преодолевать большие расстояния пешком, по снегу и в сильный мороз. Смягчить тяжелые условия работы могла бы разработка Национального агентства США по

аэронавтике и исследованию космического пространства (NASA). Его специалисты создали термоэлектрические технологии, на основе которых появились портативные грелки. Они подключаются к разъему для прикуривателя в автомобилях или к небольшим аккумуляторам и способны нагреваться до 65 градусов по Цельсию.

NASA поможет тушить лесные пожары

Прошлогодние лесные пожары, прокатившиеся по всей стране и уничтожившие в том числе несколько сельских отделений Почты России, заставляют задуматься о применении более эффективных технических средств в борьбе с этим стихийным бедствием. Одним из них может стать сенсорная система по контролю над распространением огня, созданная на основе разработок NASA. Изначально она использовалась для раннего обнаружения скрытых возгораний на космических кораблях, однако специалисты противопожарной службы США нашли ей более широкое применение. Работает система так: в пожароопасных участках леса размещаются скрытые датчики, которые способны



реагировать на температуру окружающего воздуха и содержание в нем дыма. Если эти показатели растут достаточно быстро, датчик подает сигнал на спутник, после чего информацию получают в центре борьбы с лесными пожарами. Благодаря этой технологии пожарные могут не только узнать о начале возгорания, но и оценить его масштабы и скорость распространения огня.

Охлаждающий костюм

Технологии защиты от перегрева, примененные в космических скафандрах, оказались очень полезными в целом ряде вполне земных одеяний: в спецодежде для пожарных и сталелитейщиков, костюмах для мотогонщиков и механиков «Формулы-1».

Необычные «космические» материалы и системы решили «приземлить» инженеры из проекта Safe & Cool («Безопасный и прохладный»). Они разрабатывают новый материал со встроенной системой охлаждения, который будет использован в качестве прослойки для обеспечения лучшей защиты от тепла и влаги. Охлаждающий аппарат, уже опробован в одежде механиков команды «Формулы-1».

Из космоса под землю

Технология мониторинга состояния воздуха «кибернос», впервые примененная на космической станции «Мир», нашла свое применение в стокгольмском метро. Специалисты Европейского космического агентства внедрили систему в подземке для предупреждения возникновения пожаров.

Теперь при малейших признаках огня или дыма в тоннелях или на станциях метро



на пульт пожарных поступает сигнал. Причем система не реагирует на пыль или сигаретный дым. Избежать ложной тревоги помогают специальный сенсор, который в точности имитирует нейроны внутри человеческого носа, микропроцессор и программное обеспечение, подобно человеческому мозгу «различающее» запахи.

Система, работающая в экстремальных условиях космоса, прекрасно справляется с гораздо более мягкими условиями метро.

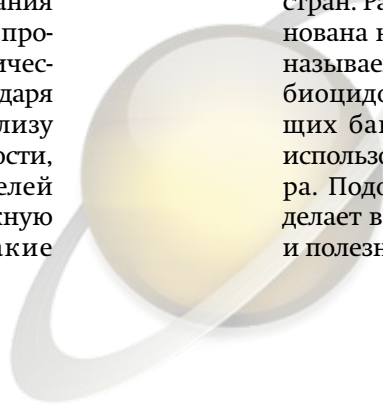
Контроль над эпидемиями доверят спутникам

В ближайшем будущем отслеживать массовые заболевания будут с помощью нового проекта Европейского космического агентства (ESA). Благодаря централизованному анализу данных о климате, влажности, температурных показателей и т. п. врачи получают важную информацию о том, какие

условия способствуют распространению массовых болезней. Постоянный контроль таких зон риска поможет не только контролировать течение эпидемии, но и предотвращать ее. По мнению исследователей из ESA, со временем получаемые со спутника данные достигнут совершенного качества. Это и позволит использовать технологию в медицинских целях.

«Внеземная» очистка воды

Комплексы, предназначенные для очистки воды и биожидкостей на космических станциях, стали прототипами очистных сооружений в современных городах некоторых стран. Работа таких систем основана на использовании так называемых возобновляемых биоцидов (веществ, убивающих бактерий). То есть без использования ядовитого хлора. Подобная схема очистки делает воду более безопасной и полезной.



Огней так много ЗОЛОТЫХ...

Неофициальный гимн Саратова – знаменитая песня «Огней так много золотых...» стала не только полноценным символом города, но и материализовалась в виде памятника холостому парню. Эта достопримечательность пока не обрела такой же популярности, как например, знаменитый мост через Волгу или место приземления первого в мире космонавта Юрия Гагарина. Но это вопрос времени. За свою четырехвековую историю город оброс множеством легенд и историй. И главная из них связана с названием.



Желтая гора и Немецкая слобода

За несколько столетий до того, как был построен Саратов, на живописном берегу Волги татаро-монгольские завоеватели основали город – Увек, ставший одним из крупнейших поселений Золотой Орды. Однако впоследствии он был разрушен. И только в 1590 году по инициативе

знаменитого градостроителя Григория Засекина здесь начали возводить новый город-крепость, название которому дала Желтая гора, что в переводе на тюркский звучит как «сары» (желтый) и «тау» (гора). Новый город просуществовал недолго. Пожар 1613 года полностью уничтожил его деревянные постройки, и восстановление Саратова началось на противоположном, левом берегу Волги.

текст

Татьяна Саухина

фото

предоставлены пресс-службой
УФПС Саратовской области

Однако по велению царя Алексея Михайловича в 1674 году город был возвращен на свою историческую родину, где и находится поныне.

Отголоски крестьянских восстаний, которые в те годы вспыхнули по всей России, дошли и до Саратова. В 70-х годах XVII века он становится одним из центров крестьянской войны под предводительством Степана Разина, а спустя



Экономика Саратовской области хорошо сбалансирована. Наряду со значительными перспективными запасами нефти и газа область располагает плодородными почвами, водными и электроэнергетическими ресурсами. По итогам 2010 года индекс промышленного производства составил 108,9%, что превышает среднероссийский показатель, объем валового регионального продукта – 367 млрд рублей, темп роста – на общероссийском уровне – 104%. Объем инвестиций в основной капитал достиг 78,1 млрд рублей. АПК области произвел продукции на 89 млрд рублей.

столетие город был захвачен Емельяном Пугачевым. И хотя наследие того времени сохранилось лишь в художественной литературе да в дневниковых записях очевидцев, многое, что есть в современном Саратове, может поведать об уникальных страницах его истории.

Саратов стал основоположником многих культурных и образовательных заведений. Именно здесь братья Никитины, выкупив у некоего австрийского подданного лошадей, фургоны и шапито, открыли в 1876 году первый в России стационарный цирк. На торговой Митрофаньевской площади было построено круглое деревянное здание, к сожалению, не сохранившееся до наших дней. Новое же было воздвигнуто в середине XX века неподалеку от прежнего места – с высоким красивым куполом-шатром, ярким, веселым, создающим ощущение нескончаемого праз-

Памятник холостому парню из песни «Огней так много золотых...»

дника, возвращающего в детство. Цирк расположен в самом центре города, на улице Немецкой (когда-то здесь была Немецкая слобода), которую местные жители называют саратовским Арбатом.

Если пройти немного дальше, то можно увидеть Саратовскую консерваторию им. Собинова. Построенная в 1912 году, она

стала первой в русской провинции и третьей в России, а кроме того, представляет собой уникальный архитектурный образец начала прошлого века. Башни со шпилями и флюгерами, устремленные в небо, многочисленные маленькие башенки-домики, выполненные в готическом стиле, изящные оконца с арками – все это



Анатолий СЕРЕБРЯКОВ, директор УФПС Саратовской области:



— Сегодня Почте России приходится работать в условиях жесткой конкуренции. И чтобы сохранить свои позиции, мы должны неустанно заботиться о повышении качества предоставляемого сервиса, увеличении объемов оказываемых услуг, привлечении внимания населения к почте.

Причем в последнем случае стараемся делать акцент на презентационной деятельности, например, проводим торжественные гашения почтовой продукции. Наиболее значимые среди них были посвящены создателям славянской азбуки Кириллу и Мефодию в рамках Дня славянской письменности и культуры в Саратове, 75-летию юбилею космонавта Германа Титова, впервые приземлившегося в Краснокутском районе Саратовской области, 100-летию Саратовского государственного университета им. Чернышевского. И совсем скоро, 12 апреля, состоится спецгашение в честь первого полета человека в космос. Надо заметить, что в каждом случае наряду со штампом еще изготавливаются высокохудожественные тематические филателистические образцы: конверты и почтовые карточки.

напоминает роскошный средневековый замок, в котором живет благородный рыцарь. И вообще Немецкая улица является средоточием ярких архитектурных сооружений.

Событие, перевернувшее мир

История Саратовского края связана с именами многих именитых личностей, прославившихся своими достижениями. Юрий Гагарин – один из них. Именно в Саратове, будучи учащимся индустриального колледжа, он впервые пришел в аэроклуб, и с тех пор мысль

о небе его не покидала. Затем были годы учебы в Чкаловском военно-авиационном училище, служба в истребительном авиационном полку Северного флота, зачисление в группу кандидатов в космонавты. Но волею судьбы именно саратовская земля стала для будущего героя родным пристанищем во время его первого полета. Каждый год 12 апреля Гагаринское поле Энгельсского района становится оживленным и многолюдным. На месте приземления первого космонавта планеты стоит памятник летчику-космонавту. К нему



Здесь берет начало главная пешеходная улица Саратова – Немецкая

ведет трехкилометровая асфальтовая дорожка. В День космонавтики это место посещают тысячи людей, чтобы посмотреть на именитых космонавтов, приезжающих на торжество. В том числе и жители села Узморье, которое находится в километрах от места приземления космического корабля «Восток». Многие из них стали очевидцами события.

Елена Хирная, бывший начальник ОПС села Узморье, вспоминает тот исторический день: «Все односельчане слушали по радио, затаив



мышленности Поволжского региона и включает в себя несколько тысяч предприятий, работающих в сфере производства и услуг. Именно здесь выпускают знаменитые саратовские холодильники, энгельские троллейбусы, на территории Саратовского края расположена крупнейшая в России Балаковская атомная электростанция. В этом списке Саратовский филиал Почты России занимает одну из ведущих позиций, участвуя в непосредственном развитии экономики области. В августе прошлого года филиал вошел в число предприятий области, чей оборот перевалил миллиардный рубеж, так называемый «Клуб миллиардеров», созданный при министерстве промышленности и энергетики областного правительства и подтверждающий ту важную роль, которую играют в экономическом развитии региона крупные предприятия. Хрустальный глобус – символ клуба – словно выражает идею целостности мира и важности участия в его судьбе каждого предприятия.

дыхание, о выходе советского человека в космос. Но никто не мог и мысли допустить, что мы станем свидетелями этого события века. Как только сообщили о посадке, узморцы, бросив свои дела, побежали в поле. В их числе был и мой отец, который наряду с остальными не остался безучастным к прогремевшему на весь мир событию. Для сельчан полет Гагарина представлялся нереальным, фантастическим явлением». В этом году, в связи с 50-летием первого полета человека в космос, торжества обещают быть

особенно захватывающими. И роль Саратовского филиала Почты России будет в них самая непосредственная: уже изготовлены художественные конверты и почтовая карточка в честь Гагарина, а 12 апреля в эпицентре праздничных мероприятий состоится торжественное спецгашение филателистической продукции.

На хрустальном кубке – новые имена

Саратовская область, богатая нефтяными и газовыми месторождениями, занимает одно из ведущих мест в про-

УФПС в цифрах

- 10 почтамтов, 9 из которых – первого класса
- 913 ОПС, из них 690 расположены в сельской местности
- 7701 сотрудник, в том числе 3177 почтальонов
- 120 видов услуг
- 318 автомобилей – автопарк филиала
- 30 793 км – протяженность почтовых маршрутов



По словам директора УФПС Саратовской области Анатолия Серебрякова, вхождение в этот Клуб почетно и престижно и служит дополнительным стимулом для развития предприятия и в дальнейшем. Миллиардный рубеж, который филиал впервые перешагнул в 2008 году, достичь было не просто. Но благодаря труду почтовых работников барьер был преодолен. Теперь главная задача саратовских почтовиков – увеличивать доходы предприятия, которые явились бы основой для успешного его роста по всем направлениям, в том числе для дальнейшего

развития социальной сферы и улучшения условий труда работников почты.

Почтовыми дорогами сквозь века

Ушедший год для Саратовского филиала Почты России можно смело назвать юбилейным, поскольку прокладка новых почтовых дорог в губернии началась 1820 году. Из-за сурового климата, лесов и болотистой местности это была непростая задача. Но тем выше было значение почтовых трактов, по которым с вестями мчались тройки, оповещающая о своем

прибытии звоном поддужных колокольчиков. Сегодня протяженность 241 маршрута, по которым доставляют письма, газеты, посылки почтовые водители Саратовского филиала Почты России, превышает 30 тыс. километров. Ежедневно по каждому из них водители привозят почту в самые разные уголки области, которая является одной из самых протяженных в России: ее площадь составляет 101,2 тыс. кв. километров. Чтобы почта приходила в сельскую местность в самые короткие сроки, филиал кардинально пересмотрел почтовые маршруты, оптимизировав их и значительно сократив время доставки. И климатические, и географические особенности региона не влияют на качество оказываемых услуг. В течение последних пяти лет в плане выполнения контрольных сроков доставки корреспонденции филиал демонстрирует завидные успехи. По итогам прошло-

Кстати

Оплата услуг ЖКХ – самый востребованный у населения вид услуг. В частности, во время проведения акции «Коммунальные платежи на почте» в почтовых отделениях области клиенты заполнили 68 887 анкет, что позволило Саратовскому филиалу занять второе место по России.

Валерий РАДАЕВ, Председатель Саратовской областной думы:



– Почта представляет собой социально значимую сферу для населения, оказывая широкий спектр незаменимых услуг жителям региона. Для того чтобы почтовому предприятию получать прибыль и обеспечивать самоокупаемость, предстоит масштабная модернизация инфраструктуры, включающая в себя как обновление технологического оборудования, так и развитие альтернативных услуг. И эта работа на предприятии уже ведется не один год. Так, в 2001 году был внедрен проект «КиберПочт@», направленный на оснащение почтовых отделений пунктами коллективного доступа в Интернет.

Безусловно, осуществить это без поддержки государства трудно. Поэтому перед органами власти и руководством Почты стоят задачи, требующие совместных усилий для их решения. В этом смысле хочу процитировать слова вице-премьера Правительства РФ Вячеслава Володина, который сказал, что почта не потеряется в потоке технологического прогресса и на наш век хватит всей работы, которую выполняют почтальоны.

го года по внутриобластному потоку они составили 98,7%, что превышает целевой показатель качества по всему предприятию (96,5%).

Кроме того, по всем основным показателям производственной деятельности филиал имеет устойчивую положительную динамику. В частности, в прошлом году его доходы выросли на 113% по сравнению с 2009 годом. Обеспечен рост доходов по таким видам услуг, как письменная корреспонденция, посылки, реализация товаров, прием денежных переводов и коммунальных платежей.

Если же проанализировать работу почты Саратовской области за последние пять лет, то можно констатировать, что валовый доход филиала увеличился в 3,8 раза. Все это, в свою очередь, позволяет направлять средства на обеспечение отделений почтово-кассовыми терминалами, приобретение новых автомобилей, развитие интересных и перспективных

проектов. Таких, например, как «Почта-Финанс» – оказание банковских и страховых услуг, Quick Pays – денежные переводы в адрес юридических лиц, осуществляемые в рамках услуги Western Union, внедрение технологии по электронному документообороту с Пенсионным фондом, позволяющее ускорить процесс обработки

и подтверждения достоверности информации.

А это значит, что современная российская почта – многопрофильное предприятие. И почтовые работники – настоящие универсалы, способные оказать любую услугу, от оформления миграционных уведомлений до пенсионных выплат.

Парк Победы – музей под открытым небом





Почта XXI века: технологии не заменяют человека

Практика современного бизнеса показывает, что для создания успешного предприятия мало внедрить новые технологии и логистические схемы. Внедряемые технологические новшества зачастую не приводят к повышению производительности труда, если при этом во главу угла не ставится работа с персоналом.

Почта России, инвестировавшая в последние годы значительные средства в модернизацию отделений связи, внедрение новых технологий и строительство новых логистических центров, тем не менее, осознает, что успех компании на рынке в определяющей степени зависит, прежде всего, от эффективности работы его сотрудников. А это, в свою очередь, требует освоения и применения современных приемов и методов кадровой политики на предприятии.

Недавний эпизод в Москве, когда пришедшую на почту посылку, доставленную в срок экспресс-почтой, отказались выдать получателю без каких-либо внятных причин, наглядно продемонстрировал, что труд огромного коллектива может быть испорчен всего лишь одним нерадивым оператором. Работника уволили, но этот случай еще раз показал, что успех и репутация компании зависят от каждого члена коллектива. И одним материальным стимулированием проблему здесь не решить. Практика показывает, что если сотрудник не готов качественно выполнять свою работу, то он не будет этого делать, что называется, ни за какие деньги.

Особенность работы Почты России в том, что даже элементарная доставка простого письма или посылки является делом, в которое вовлечены десятки сотрудников компании. Будучи не знакомы друг с другом, они объединены выполнением общей задачи, и вся производственная цепочка, конечный успех всей компании, зависят от того, насколько слаженно работает вся ко-

текст
Софья Малинина
фото
пресс-служба УФПС
Ростовской области

манда. В этом случае мало становится лишь хорошо продумать логистические схемы и прочие «технические» вещи. Именно необходимость решения сложнейших комплексных задач крупной диверсифицированной и территориально распределенной компании, каковой является на сегодня Почта России, предопределяет для предприятия потребность в формировании и развитии навыков, прежде всего, командной работы у сотрудников.

Современная практика командостроения, или, как эту деятельность модно в наши дни называть, – тимбилдинг – давно уже вошел в быт российских компаний. Разумеется, определенный опыт у отечественных компаний был наработан еще в советские времена. Но сегодня его мало кто вспоминает как положительный. Формальный подход к организации подобных мероприятий, когда они проводились чаще всего «ради галочки» в планах профсоюзных и комсомольских организаций, и набившая оскомину «обязаловка» отнюдь не способствовали сплочиванию коллектива и росту его эффективности.

Сегодня практика тимбилдинга учитывает и подготовку, и возраст участников мероприятий, и психологический подход. Принято считать, что тимбилдинг начался с известного «веревочного курса», который был разработан американскими психологами для поддержки командного духа солдат во время войны во Вьетнаме. После окончания войны «веревочный курс» был адаптирован для гражданских служащих и взят на вооружение кадровыми департаментами крупнейших мировых компаний.

Как построить команду

В зависимости от целей проведения командной игры, физических и психологических возможностей сотрудников компании существует несколько основных способов «построения команды».

1. Тренинги. Самый спокойный вид тимбилдинга, не требующий особой подготовки, и, пожалуй, наименее затратный. В тренингах могут участвовать люди различных возрастов с любой группой здоровья. Для проведения такого мероприятия требуется отдельное помещение или площадка на свежем воздухе. Участники разбиваются





различные игры, требующие преодоления разнообразных препятствий. Например, игра «Остров сокровищ», в ходе которой командам раздаются карты местности, на которых обозначен маршрут и указаны остановки. На каждой «точке» участников поджидает определенное испытание. Главная задача для каждой команды в таких соревнованиях – максимально быстро пройти маршрут, выполнив все задания. Победители получают ценный приз. Задача этого вида тимбилдинга – формирование команды, которая, в отличие

на команды и выполняют различные задания, в том числе шуточные: например, совместное построение геометрической фигуры или написание коллективного обращения турецкому султану и т. д. Главная задача таких тренингов – создание доверительной атмосферы внутри коллектива и снятие напряжения.

2. Спортивные соревнования. Этот вид тимбилдинга подходит компаниям, в которых работают преимущественно молодые сотрудники. Часто для успешного выполнения заданий требуется определенный уровень физической подготовки. Такие виды корпоративных программ, как правило, проходят на открытых площадках: в лесу, в парке, на спортивной или туристической базе. Спортивный тимбилдинг может представлять собой популярные командные соревнования, приспособленные под конкретную компанию (пейнтбол, волейбол, баскетбол и другие игры).

Кроме того, в рамках спортивного тимбилдинга возможны

Советы специалистов

Евгений КАЛГАНОВ, менеджер компании «Мероприятие.ру»:

– На мой взгляд, Почте России необходимо проводить тимбилдинги, направленные на рост деятельности, на поддержание сплочения. Неплохо было бы осуществлять знакомство сотрудников из разных городов, то есть проводить своего рода «обмен». Чтобы люди понимали, как их коллеги работают в других регионах, и обменивались опытом, профессиональными навыками.

Денис ГАВРИЛКИН, главный режиссер компании Bis-show:

– Я бы посоветовал Почте больше проводить тренинги. Без них просто невозможно сплотить людей. Они должны чувствовать в своей команде легкость, а это достигается именно путем тренинга. Кроме того, неплохо бы проводить хотя бы раз в три месяца корпоративные мероприятия. Это идеальная формула для развитой компании, поскольку помогает сотрудникам чувствовать, что о них помнят. Однако провести обычный корпоратив – это не сделать ничего. Нужно придумать его так, чтобы он не оказался банальной гулянкой, а стал полезен как для руководства, так и для коллектива. Обязательно нужно отметить того из сотрудников, кто отличился в каких-то конкурсах, фестивалях, тренингах. Ведь поощрение чрезвычайно важно. Рецептов сплочения сотрудников – уйма, но идеальная формула у каждого коллектива своя.

Аргументы в пользу тимбилдинга:

- повышается уровень личной ответственности за результат;
- снижается уровень конкуренции между различными подразделениями компании;
- улучшается психологическая обстановка внутри коллектива;
- повышается уровень внимания к командным заданиям;
- появляется командный дух;
- в коллективе развивается взаимопомощь;
- формируются нематериальные системы мотивации;
- развивается корпоративная культура.

от коллектива, построена по принципу четкого распределения ролей.

Этот метод сегодня широко используется на Почте. С 2010 года предприятие проводит Всероссийскую летнюю спартакиаду работников, финал мероприятия состоится в апреле 2011 года. Ее цель заключается в формировании и развитии корпоративной культуры, пропаганде здорового образа жизни, установлении позитивных межличностных отношений между работниками, привлечении благотворительного внимания к работникам почтовой связи и создании положительного имиджа предприятия. Спартакиада проводится в два этапа во всех филиалах Почты. Помимо этого в рамках соревнований проводится конкурс на лучшую презентацию команды (название, эмблема и девиз). Таким

образом, благодаря этой методике коллектив сотрудников способен превратиться в настоящую команду, идущую к единой цели и быстро и эффективно решающую любую задачу.



3. Творческий тимбилдинг. Сотрудники на один день примеряют на себя роли сказочных или исторических персонажей. Программа предполагает инсценировку исторических событий или литературного произведения. Творческий тимбилдинг требует от участников тщательной подготовки: заранее подбираются костюмы, распределяются роли, учатся слова, проводятся репетиции и т. д.

Достаточно часто тренеры по тимбилдингу предлагают в качестве творческого задания организовать КВН или веселый капустник. Такой вид тимбилдинга сплачивает коллектив, улучшает психологический климат, а значит, повышает эффективность труда. Кроме того, он делает рабочие будни более разнообразными и веселыми. Творческий тимбилдинг можно провести вместо привычного корпоратива или приурочить его к какой-либо праздничной для компании дате. Вообще, креативные решения, новые технологии

и внедрение в тимбилдинг театрализации сегодня в тренде. Компании все чаще отказываются от «сухого» сценария, а предпочитают полное погружение в атмосферу увлекательной игры, необычных героев.

4. Выживание. Один из самых экстремальных и дорогих видов тренингов по построению команды. Участвовать в тренинге на выживание могут только подготовленные люди, обладающие хорошим здоровьем. Так, некоторые программы предполагают «заброску» группы людей в незнакомую местность. Команда должна как можно быстрее прийти в пункт сбора, при этом не допускается использование современных средств связи и навигации. Зачастую участники имеют с собой ограниченный запас продуктов.

Такой тимбилдинг требует серьезного морального настроя на достижение цели. Однако он приносит плоды, так как именно тяжелые условия помогают выявить все особенности характера каждого члена команды, создать дружный доверительный



коллектив, способный принимать правильные решения в нестандартных ситуациях и мыслить креативно.

Одной из разновидностей этого метода является квест-тимбилдинг. Обычно во время таких мероприятий людей погружают в определенную ситуацию, в которой они не могут не участвовать. В полной мере на себе его испытали сотрудники компании «Лаборатория Касперского». По сюжету, их водил по заснеженному лесу «леший», рассказывал им всякие исто-

рии, давал задания, которые они выполняли независимо друг от друга. Изредка напоминал, что в лесу живут золотокопатели. В определенный момент эти золотокопатели начали все вокруг взрывать и искать золото. Именно тогда сотрудники стали действовать совершенно по-другому: спланировать и идти вместе против золотокопателей. В конце концов враги были взяты в плен. То есть людей поставили в такую ситуацию, когда они начали неосознанно объединяться.



■ УФПС Смоленской области

История спортивных мероприятий связистов на Смоленщине началась в 1982 году. Именно тогда прошел первый региональный туристический слет работников связи. За эти годы спортивный дух не только не угас, но и стал отличительной чертой смоленских связистов. Кстати, Смоленская область – одна из немногих в Центральной России, где почтовики проводят соревнования вместе с электросвязистами и иногда выставляют совместные команды.

■ УФПС Удмуртской Республики

Участие сотрудников Удмуртского филиала в спортивных мероприятиях давно стало традицией. Вот уже более 15 лет управлением ФПС ежегодно проводятся корпоративные спартакиады. В филиале организована хоккейная команда «Почтовик», которая неоднократно становилась победителем республиканского чемпионата. Так, в феврале 2011 года команда стала победителем Всероссийских соревнований «Большой лед». В спортивной жизни коллектива активное участие принимает

и сам директор УФПС – Юрий Кайгородов. По его мнению, спортивные соревнования способствуют формированию сплоченного коллектива и положительно сказываются на внутрикорпоративной культуре.

■ УФПС Ростовской области

Примерно шесть лет назад автобаза и транспортные участки филиала столкнулись с острым дефицитом водительских кадров. Тогда и родилась идея провести первый автокросс на ведомственных машинах. Силами автобазы предприятия автомобили довели до нужных параметров. Опытные мотористы собрали из списанных почтовых автомобилей спорткары. В 2007 году на весеннем этапе первенства Ростовской области УФПС представили два спортсмена, а еще через два года автогонщики филиала стали полнокомплектной лицензированной командой. Рост водительского профессионализма подтянул и дорожно-транспортную дисциплину. В последние годы в Ростовском УФПС наблюдается положительная динамика по снижению количества ДТП водителями-почтовиками.

Опыт регионов

Тимбилдинг, как правило, направлен на решение двух основных задач: сплочение коллектива и улучшение взаимоотношений между отдельными его членами. Здесь применяются как тренинги,

призванные создать более дружественную атмосферу внутри коллектива, так и различные спортивные и просто командные мероприятия, цель которых продемонстрировать участникам зависимость результата от слаженной коллективной работы.

Данный аспект особенно актуален для Почты России. Тренинги и мероприятия, проводимые совместно для сотрудников различных подразделений, помогают создавать неформальные связи между ними, а в конечном итоге позволяют сотрудникам почувствовать себя членами единого коллектива и повышают ответственность каждого за результат общей работы.

В качестве успешных примеров можно назвать работу в этом направлении УФПС Ростовской области, где в рамках тимбилдинга не ограничились

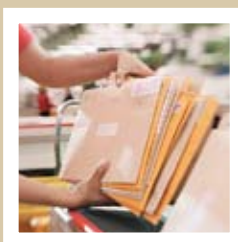
разовыми мероприятиями, а пошли на создание нескольких долгосрочных программ, в том числе создали собственную команду для участия в автогонках. Как и следовало ожидать, заинтересованность в общем спортивном успехе не только сплотила механиков и водителей автобазы предприятия, но и повысила общую сплоченность и ответственность коллектива УФПС.

Несмотря на то, что на дворе двадцать первый век, а большинство процессов, связанных с доставкой почтовых отправлений, автоматизировано, контролируется компьютерами и т. д., практика показывает, что роль так называемого «человеческого фактора» не становится менее важной, скорее, наоборот, его важность в век модернизации и инновационных процессов еще более возрастает.



Япония продолжает принимать международную почту

Несмотря на серьезные последствия землетрясения и цунами, которые обрушились на Японию, на работе международного подразделения национальной почтовой службы это практически не отразилось. Почта Японии продолжает принимать все виды почтовых отправлений, однако доставка сообщений и грузов в северных районах страны может производиться с задержками. Вся работа по-прежнему ведется за счет средств Почты Японии и не предусматривает льгот или финансирования со стороны государства.



Почта Италии заработала миллиард евро



Девятый год подряд Почта Италии демонстрирует рост прибыли. И это несмотря на продолжающееся ослабление национальной экономики. Благодаря своей производительности, взятым обязательствам по повышению

эффективности и удержанию контроля над затратами прибыль Почты Италии в 2010 году составила 1 млрд 18 млн евро, что на 12,6% выше результатов предыдущего года.

Финские почтовики улучшают экологию

Почта Финляндии перешла на использование автомобилей, работающих на природном газе. Первые шесть машин Nissan Note поступили в автопарк почтовиков Хельсинки в феврале. Все они «экипированы» системой Bi-Fuel, позволяющей менять топливо с бензина на природный газ. В ближайшее время такие же машины появятся в почтовых отделениях в городах Тампере, Котка, Лапинранта и Лаhti.



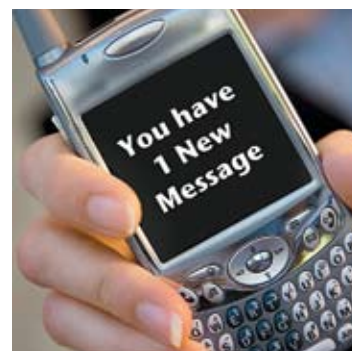
Royal Mail переходит на вечернюю доставку

Британская почтовая служба Royal Mail запустила в пилотном режиме услугу вечерней доставки посылок, заказанных покупателями в интернет-магазинах или по каталогам. Тестирование продлится полгода. В течение этого времени покупатели смогут выбирать опцию вечерней доставки покупок. Одновременно с этим Royal Mail продлевает до восьми вечера по средам время работы 600 наиболее загруженных офисов. Это сделано для того, чтобы люди, которые днем работают, проще могли получить свой заказ. По словам исполнительного директора почтового оператора Майка Брауна, Королевская почта постоянно ищет способы улучшить свои сервисы и инвестировать в инновации.

Вместо марки – SMS

Почтовые службы Швеции и Дании придумали способ упростить отправку не только писем, но и посылок. Вместо марок там планируется использовать специальный код, который отправитель будет получать по SMS на свой мобильный телефон.

Чтобы оплатить отправку письма, нужно будет послать текстовое сообщение на определенный почтовый номер. В ответ отправитель получит уникальную комбинацию цифр и букв. Ее и надо будет вписать от руки на лицевой стороне конверта. Причем система, разрабатываемая в Швеции, позволит использовать коды для отправки не только писем, но и посылок весом до двух килограммов. Как ожидается, новый порядок оплаты отправок будет запущен в Дании с 1 апреля, а вот Швеция пока не определилась со сроками ввода подобной услуги. Предположительно, это случится не ранее лета 2011 года. По словам главы



департамента по маркетингу и развитию Шведской почтовой службы Андерса Осберга, сейчас разрабатываются методы реализации системы, но в том, что она появится, сомнений нет. Почтовики двух стран убеждены, что, несмотря на рост других видов коммуникации, люди продолжают отправлять письма, и оплата почтовых услуг с помощью мобильного телефона видится им как способ сделать процесс более простым и удобным. Причем, как уверяют авторы проекта, риск использования фальшивых кодов не выше, чем при традиционной оплате почтовых услуг.



Электронная торговля по-канадски

✉ Почтовая служба Канады запустила в Интернете новый ресурс электронной торговли CentrSource.ca. Этот онлайн-магазин благодаря современным технологиям помогает продавцам «искать» своих покупателей в конкретных регионах.

Данный проект – результат сотрудничества Почты Канады и швейцарской компании CentrSource SA, которая разработала платформу для электронной торговли. На сайте используется технология геотаргетинга. Она позволяет продавцам обращаться



именно к тем покупателям, которые находятся в интересующем их регионе, а также предлагать наиболее релевантные продукты.

Основное достоинство ресурса заключается в том, что он дает преимущества как продавцам, так и их клиентам. Например, предприниматели получили возможность конкурировать с более крупными участниками рынка благодаря качественному анализу своей аудитории. В свою очередь покупатели не тратят лишнее время на походы в магазин.

Рейчел Дебре,
консультант
по корпоративному
развитию Почты
Новой Зеландии

Мы находимся в процессе «выравнивания» и строим работу вокруг четырех ключевых стратегий: усиление потребительского канала с помощью введения инноваций, улучшение клиентского сервиса, формирование конкурентных преимуществ и постоянных усилий для того, чтобы стать быстрее и удобнее для клиентов, упрощение правил и расширение сети. Путь вперед для почтовой службы США требует, чтобы коренные изменения коснулись всех, кто заинтересован в нашей работе: сотрудников, профсоюзов, управленческих организаций и прочих наших партнеров, играющих свою роль в формировании нашего будущего.

Патрик Р. Донэхо,
министр связи США

Письма швейцарцев снижают выбросы CO₂

✉ Клиенты швейцарской почты надеются снизить выбросы углекислого газа в атмосферу, оплачивая дополнительный взнос за свои почтовые отправления. Каждое письмо или посылка теперь облагаются дополнительным сбором pro clima. Все накопленные средства направляются на поддержку ветряной электростанции в Новой Каледонии. Это остров, расположенный в Тихом океане. Кампания стартовала в прошлом году, и сейчас Швейцария подвела ее первые итоги – за год было собрано более 270 тыс. евро, полученных с 70 млн отправлений.





Почтовая служба единственного в мире государства, занимающего целый континент, – Австралии – имеет более чем 200-летнюю историю. В 1809 году в Новом Южном Уэльсе открылся первый австралийский почтовый пункт, основной задачей которого была сортировка писем и посылок, привезенных из Европы. Каждый регион (колония) имел свою собственную сеть почтовых служб, которые не были связаны между собой и управлялись представителями Royal Mail – почтовой службы Великобритании. Такая организация процесса была крайне неэффективной, поскольку каждая из региональных почтовых сетей имела собственные марки и тарифы. Постепенно единая почтовая служба Австралии вытеснила отделения королевской почты, став во второй половине XIX века монополистом. Сегодня в Австралии ежегодно пересылаются 4 млрд писем, большую часть из которых доставляет Australia Post.

Почта Австралии: комплексный подход

В 1861 году во всех колониях был установлен единый почтовый тариф, что значительно ускорило доставку корреспонденции по стране. В том же году региональные почтовые сети объединились в союз, который несколько лет спустя вступил во Всемирный почтовый союз. Однако у австралийских почтовиков по-прежнему не было общего центра управления. Ситуация изменилась лишь в 1901 году, когда появилась единая государственная почтовая служба (Postmaster General's Department). Это ве-

текст
Софья Бережнова

домство курировало не только почтовые службы, но и отвечало за работу телеграфа и телефонных станций. Интересно, что сиднейский почтамт стал первым в мире почтовым объектом, оборудованным механической системой сортировки корреспонденции. В 1975 году правительство Австралии приняло решение о разделении Главного почтового департамента на две государственные компании, одна из которых – Australian Postal Commission (Australia Post) – стала главным поставщиком почтовых услуг.

Будущее созидается сейчас

Сегодня Australia Post играет важнейшую роль в жизни австралийцев, занимая лидирующую позицию на рынке почтовых услуг и дистанционной торговли. Компания обеспечивает надежную связь между крупнейшими австралийскими городами и отдаленными островными территориями. Кроме того, Почта Австралии, являясь государственным учреждением, совмещает в себе функции паспортного стола и нотариальных контор. Такой набор



услуг делает Australia Post одной из ключевых компаний Зеленого континента.

На данный момент в Australia Post работают 34 457 человек, которые обеспечивают бесперебойную доставку почты и посылок более чем по 7,5 тыс. маршрутов. Интересно, что большинство австралийских почтальонов доставляют корреспонденцию на мотоциклах. Среди транспортных средств имеются также велосипеды и небольшие грузовые автомобили. Для доставки писем и посылок на острова используется авиация (корпорации принадлежит 50% акций крупнейшего грузового авиаперевозчика – Australian air Express).

Как правило, для отправки почты австралийцы используют стационарные почтовые ящики, число которых превышает 16 тыс. штук. Они бывают двух категорий: красного цвета (обычная доставка) и желтого цвета (экспресс-доставка). Самый отдаленный на материке почтовый

ящик находится на буровой установке в районе Большого барьерного рифа. Актуальной для австралийской почты также является тема оптимизации и совершенствования логистических функций в условиях обслуживания обширных и труднодоступных территорий. Так, для быстрой и дешевой доставки прессы и почтовых отправлений в отдаленные регионы континента используются спецавиарейсы, которые одновременно фрахтуют почтовики, медики и спасатели.

В основном деятельность национальной почтовой службы Австралии сосредоточена на двух основных направлениях: предоставление универсальных почтовых услуг физическим и юридическим лицам и оказание агентских (государственных) услуг при оформлении различных документов, включая паспорта.

Почтовые услуги

Ежедневно почтовые отделения Австралии обслуживают более 1 млн клиентов.

Согласно закону от 1989 года Australia Post имеет монополию на перевозку и доставку писем весом до 250 граммов. Сейчас базовая ставка отправки одного письма составляет 60 австралийских центов. При этом в 1966 году, когда в Австралии были введены фиксированные почтовые тарифы, отправка небольшого конверта обходилась рядовому австралийцу всего в 4 цента.

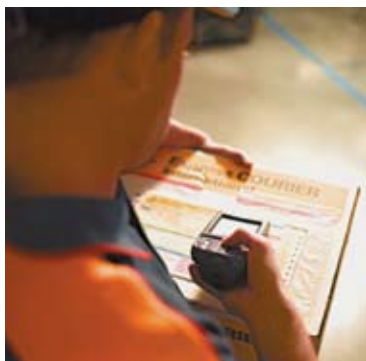
AUSTRALIA POST В ЦИФРАХ:

- 34 457 человек – персонал
- 7500 – почтовых маршрутов
- 16 000 – почтовых ящиков
- 4453 – торговые точки, в том числе 2500 в труднодоступных районах



КСТАТИ

Австралия – шестая в мире страна по размеру территории. Страна расположена в Южном и Восточном полушариях, омывается морями Тихого и Индийского океанов. Название страны происходит от лат. *austrālis*, что буквально переводится как «южная» (земля). Страна состоит из шести штатов, двух материковых территорий и других более мелких, объединенных в Австралийский союз. Под контролем Австралии также находятся несколько обитаемых и необитаемых островов. Население Австралии превышает 20 млн человек. Формально Австралия подчиняется юрисдикции английской короны, однако фактически является полностью независимым государством.



В австралийской почтовой службе существуют льготные программы для отдельных категорий граждан. Так, например, доставка корреспонденции слабовидящим или полностью слепым людям осуществляется по специальным

тарифам. Абсолютно бесплатно доставляются спецкнижки и бумага для слепых людей (масса посылки не должна превышать 7 кг). Кроме того, льготными тарифами могут воспользоваться отправители медицинской и учебной литературы, если общая масса книг составляет менее 5 кг. Если клиент желает как можно быстрее отправить письмо или посылку, Australia Post предлагает воспользоваться возможностями экспресс-программ:

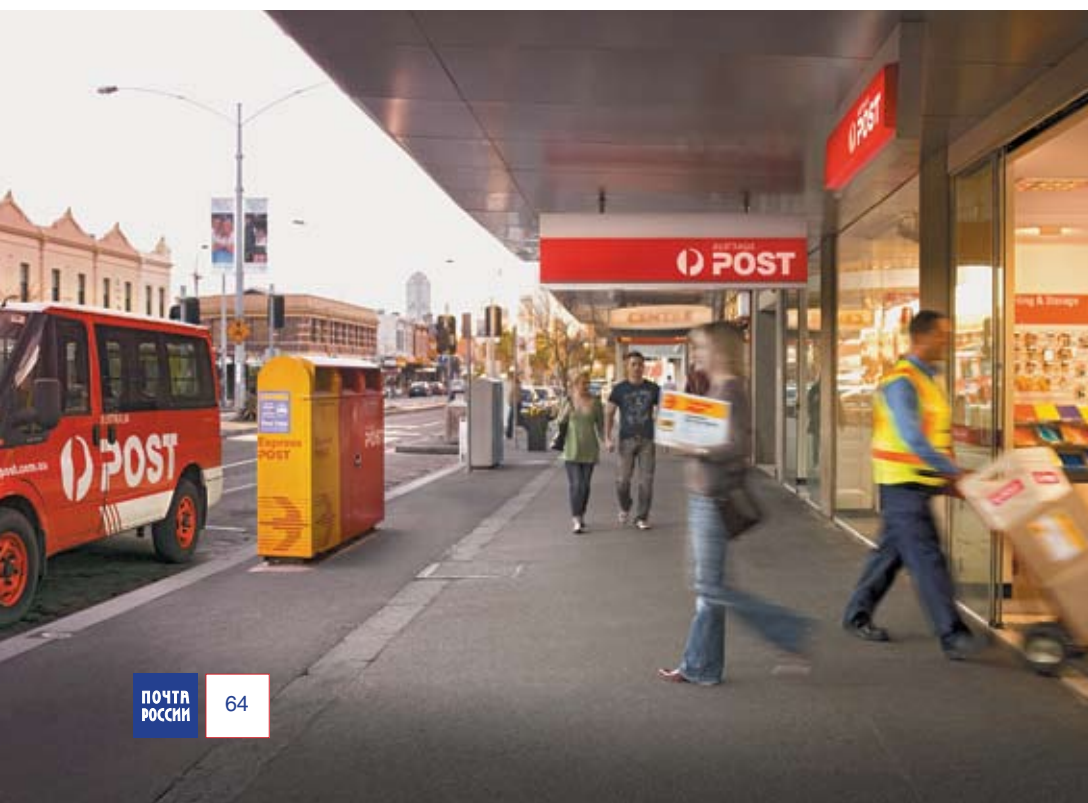
– Express Post – доставка корреспонденции по всей территории страны осуществляется за один рабочий день;

– Express Post Platinum – доставка также производится за один рабочий день, при этом отправитель может отслеживать весь процесс доставки по Интернету;

– Express Post международный – посылки и письма можно отправить в 200 стран мира, причем существует специальный «винный» тариф при отправке посылок с алкоголем. Процесс доставки также можно отслеживать по Интернету.

Агентские услуги

Однако Australia Post не только доставляет корреспонденцию, но также оказывает услуги по оформлению паспортов и иных официальных документов. Для получения австралийского или британского паспорта заявитель должен записаться на прием в почтовый отдел, работающий по принципу российского паспортного стола. На данный момент в Австралии функционируют 1700 почтовых отделений, в которых можно сдать документы на получение нового или переоформление старого австралийского паспорта. Процедура получения паспорта проходит в несколько этапов и занимает около двух недель. На первом этапе





сотрудники почты проверяют подлинность документов заявителя, затем его приглашают на специальное собеседование. Только после этого документы отсылаются в Министерство иностранных дел Австралии, которое и выдает документ. Забрать новый паспорт можно также в почтовом отделении, в котором проходило собеседование. Если существует необходимость в срочном получении паспорта (например, для выезда за границу), вся процедура может быть значительно ускорена. Однако за срочность Australia Post взимает дополнительную пошлину.

Кроме того, австралийская почта оказывает нотариальные услуги. Ее сотрудники имеют право засвидетельствовать подлинность документа или подписи и заверить копию. Данные услуги оказываются во всех стационарных почтовых отделениях, причем на все документы установлен единый тариф – 3,95 доллара



за одну единицу. Бесплатно могут быть засвидетельствованы копии пенсионных удостоверений, военных билетов и социальных медицинских карт.

Australia Post оказывает широкий спектр агентских услуг и юридическим лицам. Самое востребованное – проверка личных данных клиентов, предоставляемых гражданами в ту или иную компанию для получения кредита.

Социальные инициативы

Безусловно, как крупнейшая государственная компания

Для быстрой доставки писем, газет и журналов в отдаленные регионы используются спецавиарейсы, которые одновременно фрахтуют почтовики, медики и спасатели



Australia Post поддерживает все социальные инициативы правительства и внедряет собственные программы. Так, в феврале 2011 года было объявлено, что в национальной почтовой службе стартует проект «Рабочие места для коренного населения континента». Трудоустройство аборигенов является одной из самых серьезных политических и экономических задач, стоящих перед австралийским обществом. Несмотря на все усилия, предпринимаемые правительством в этом направлении, в стране все еще сохраняется трудовая дискриминация в отношении коренного населения. В результате уровень жизни аборигенов с каждым годом становится все ниже, растет социальная напряженность. Например, из 30 тыс. сотруд-

ников почты только 1,7% – коренные жители Зеленого континента. Проект Australia Post предусматривает поэтапное увеличение численности «аборигенного» персонала. В течение

ближайших лет на работу в Australia Post будут приняты 1200 коренных жителей, главной задачей которых станет работа по развитию сети почтовых отделений в отдаленных районах.



Ахмед Фахур: Нравится преодолевать трудности

— Господин Фахур, что побудило вас поменять банковский сектор на почтовый?

— Назову два главных фактора, в силу которых я не мог отказаться от этой работы. Во-первых, Австралийская почта – это старейшая из непрерывно функционирующих в стране организаций. Она предоставляет важные услуги и служит связующим звеном для всего нашего общества и экономики. Кроме того, она имеет поистине богатую историю и работает с широким кругом партнеров, которые проявляют огромный интерес к ее деятельности. Таким образом, я с неподдельным воодушевлением отнесся к перспективе работать над созданием долгосрочного будущего этой почтовой службы. И еще мне нравится преодолевать трудности.

— Какие изменения, на ваш взгляд, произошли в Australia Post за последние годы?

— Одной из мер было создание стратегической программы для движения организации вперед под названием «Будущее создается сейчас!». Большая подготовительная работа была проведена в течение 2009 года. Это позволило мне сразу же приступить к реализации.

Нам нужна была эта стратегия, потому что очевидно, что рынок связи радикальным образом изменился. Общество стало использовать для

общения новые виды технологий. Эта коренная переменная, вызванная появлением цифровой техники, и является причиной, в силу которой почте необходимо осуществить преобразования и найти новые методы работы, чтобы оставаться актуальной и долговечной.

— Как новая технология изменила австралийский рынок связи?

— Лет двадцать тому назад рыночная доля Австралийской почты в письменной коммуникации составляла 100%. В то время в мире не было ни SMS, ни таких технологий, как электронная почта или Google. Сейчас в Австралии ежегодно пересылается около 4 млрд писем и 400 млрд электронных сообщений. Таким образом, наша доля рынка письменной коммуникации сократилась до 1%. Поэтому в новой стратегии внимание сосредоточено на нескольких задачах. Прежде всего мы продолжим инвестировать средства в развитие письменной корреспонденции, для которой наиболее серьезную угрозу представляет Интернет. Но одновременно с этим он способствует развитию нашего посыльного бизнеса. Поэтому мы готовимся к тому, чтобы воспользоваться открывающимися для нас в этой сфере перспективами.

Еще одним направлением деятельности, где, по нашему мнению, возможен значительный рост объемов, является предоставление услуг идентификации личности и административных услуг. Кроме того, мы являемся платформой для предоставления финансовых услуг.

По материалам интервью, опубликованного в журнале Union Postale № 4, 2010



Гагарин
13.10.67.

Взгляд из космоса

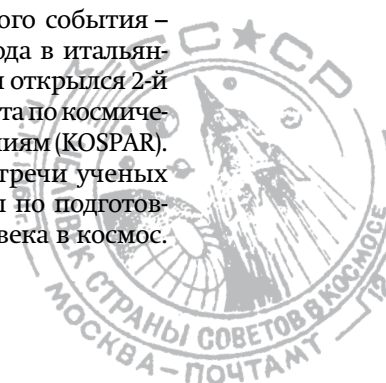
«Космос и марки... Соседство этих понятий еще недавно невозможно было себе представить. [...] С того времени, как небольшая часть околоземного пространства была заключена вместе с первым изображением искусственного спутника в прямоугольник марки, берет начало «космическая орбита» знака почтовой оплаты – того самого, что по привычке служил самым земным целям». Так написал первый космонавт планеты Юрий Алексеевич Гагарин в 1967 году в предисловии к книге «Почтовые дороги космонавтики» известного филателиста Е. Сашенкова.

Космическая эра в филателии открылась несколькими годами раньше знаменательного дня 12 апреля 1961 года. Еще во второй половине 1950-х почта СССР «взглянула» на нашу планету сверху, посвятив несколько знаков оплаты первым стартам космических ракет, полетам искусственных спутников и четвероногих космических путешественников. Но истинный всплеск интереса

к новой теме начался, когда на всю планету прозвучало знаменитое гагаринское «Поехали!» и в 9 часов 7 минут был выведен на орбиту Земли космический корабль «Восток-1». Незадолго до этого события – 7 апреля 1961 года в итальянской Флоренции открылся 2-й конгресс Комитета по космическим исследованиям (KOSPAR). В программе встречи ученых были и доклады по подготовке полетов человека в космос.

ТЕКСТ
Евгений Обухов

Почтовое ведомство Италии изготовило к конгрессу специальный штемпель с переводной датой, которому было суждено стать первым штампом, отметившим полет Гагарина. 12 апреля на очередном заседании KOSPAR всеобщим ликованием было встречено сообщение об успешном завершении первого в мире пилотируемого космического полета. Буквально в течение нескольких часов были изгото-





товлены конверт и сопроводительный штамп, посвященные этому событию, и состоялось спецгашение (1).

Не осталась безучастной к этому событию и отечественная почта. С одобрения Министерства связи УССР был срочно изготовлен специальный штемпель с надписью «Триумф советской науки». Человек в космосе» на украинском языке. Этот штемпель находился в почтовом употреблении на почтамте Киева уже с 17 часов 12 апреля. Гашение мастикой черного цвета проходило около трех часов, поэтому все конверты, погашенные в этот день, а уж тем более отправленные по почте заказными являются настоящими раритетами. Позднее штемпель переделывался – вместо слова «поштамт» было выгравировано «М.Т.К.», что означало на украинском языке аббревиатуру «Городское общество коллекционеров», но в официальное



1. Оттиск официального штемпеля в начале использования 17 час. 12.04.61 г.
2. Оттиск официального штемпеля «с шурупами» 12.04.61 г.
3. Оттиск штемпеля «М.Т.К.», не бывшего в почтовом обращении.

КСТАТИ

Официально гашение штемпелем «поштамт» проводилось мастикой черного цвета. Однако уже 12 апреля, а в большинстве случаев в следующие дни, филателисты проявляли «инициативу» и неофициально применяли для гашения собственную мастику красного цвета. Все оттиски обоих штемпелей, выполненные красным цветом, следует квалифицировать как «любительские» (неофициальные). И поэтому конверты, погашенные этим штемпелем «поштамт» и действительно прошедшие почту (то есть имеющие еще и оттиск календарного штемпеля с обозначенной датой и часом гашения), особенно заказные, в настоящее время раритеты





12.IV.1961г.

Тиражи первых «гагаринских» марок были достаточно большими – от 3 до 5 млн перфорированных и по 300 тыс. беззубцовых экземпляров. Однако выпуск был сопряжен с появлением одной из самых знаменитых редкостей отечественной филателии. Дело в том, что марка номиналом 6 копеек издавалась в листах с разным количеством экземпляров – по 15 марок и 15 купонов, а также по 10 марок и 10 купонов. С тех пор в честь полета Гагарина во многих странах мира было выпущено и до сих пор выпускается большое количество марок, блоков, конвертов, специальных штемпелей и т. д., число которых составляет многие сотни. Среди них можно отметить малоизвест-

Картмаксимум представляет собой художественную почтовую карточку, на иллюстрированной стороне которой наклеена почтовая марка с общим сюжетом или одинаковыми элементами. Марка должна быть погашена почтовым штемпелем (художественным, первого дня, календарным). При этом время и место гашения, а также повод должны также соответствовать сюжету карточки и почтовой марки

ный широкому кругу филателистов сувенирный листок на алюминиевой фольге, выпущенный в 1971 году в Израиле в связи с проведением там филателистической выставки, посвященной 10-летию полета Гагарина.

В Советском Союзе и в Российской Федерации Юрию Гагарину посвящены десятки почтовых марок и блоков, а годовщины первого полета человека в космос отмечаются почтовыми выпусками регулярно (6). Стоит отметить очень удачные по исполнению блок СССР 1976 года («15-летие первого в мире полета человека в космос», художник Р. Стрельников, гравюра на

металле Т. Никитиной) (7), сцепку из двух марок РФ 2001 года к 40-летию великого события (художник А. Керносов). Совсем скоро космические коллекции пополнятся новыми интересными экспонатами. ФГУП Издатцентр «Марка» подготовил почтовый блок к 50-летию полета Гагарина. В день юбилея будут изданы также специальный штемпель и конверт первого дня.

За пределами Земли

А недавно стало известно о новом повороте «гагаринской» темы. В рамках Всемирной филателистической выставки Portugal-2010 прошел ставший уже традиционным Всемирный конкурс картмаксимумов. Более 60 стран, в том числе и Россия, представили картмаксимумы, посвященные 75-летию со дня рождения первого космонавта планеты. Одно из призовых мест впервые досталось российскому

экспонату. Этому во многом поспособствовал необычный способ его создания – он был погашен на борту Международной космической станции (МКС) и тем самым оказался первым в истории картмаксимумом, рожденным вне пределов Земли.

История его происхождения связана с выпуском ИТЦ «Марка» маркированной двухсторонней иллюстрированной почтовой карточки и марки (фотограф Г. Смирнов, дизайн А. Московца). Сюжеты их совпадали, а стало быть, у коллекционеров появилась возможность грамотно составить картмаксимум.

26 марта 2009 года к МКС стартовал очередной космический



корабль «Союз-ТМА-14», на борту которого находилось по заказу Роскосмоса 50 таких карточек с наклеенными на иллюстрированной стороне почтовыми марками. По инструкции экипажу предписывалось погасить эти карточки в День космонавтики 12 апреля 2009 года.

12 апреля 2009 года все эти карточки были погашены поч-

товым штемпелем российского сегмента на борту МКС (8), а 11 октября 2009 года 52 «рожденных» на околоземной орбите картмаксимумов вернулись на Землю с очередным рейсом космического корабля. Так вот случилось, что незадолго до полувековой годовщины своего полета Гагарин – теперь в «почтовом облике» – еще раз побывал в космосе.



Эммануил Виторган: Живем, чтобы помогать друг другу

Роль доброго волшебника в его кинокарьере всего одна. Помните Коврова из новогодней сказки «Чародеи»? Зато злодеев Эммануил Виторган сыграл великое множество, и, что самое удивительное, в его исполнении даже отпетые негодяи получались невероятно обаятельными. За что он получал от поклонников тысячи писем. Правда, отвечать на все любимый артист не успевал. Сегодня журнал «Почта России» приехал в гости к Эммануилу Виторгану в его культурный центр на Остоженке.

— Для многих известных людей — актеров, писателей, музыкантов — письма от почитателей их творчества играют особую роль. Эммануил Гедеонович, как вы лично относились к таким письмам?

— Я сожалею только об одном — что не успевал в свое время отвечать на огромное количество посланий, которые мне приходили. Поэтому в городах, где я бывал с гастролями или творческими вечерами, я делал такое общее извинение перед авторами этих писем и выражал им свою благодарность.

— Были какие-то особенные письма, которые вы помните до сих пор?

— Безусловно, были такие, которые западали в душу надолго. Иногда люди, посмотрев спектакль либо фильм, писали: «Мы долгое время не общались с родителями, а теперь постараемся восстановить наши отношения — ведь мы одна семья».

Были и наивные письма. Например, некоторые женщины даже присылали свои паспорта, чтобы я заключил с ними брак. Я в недоумении отправлял документы назад. Куда я мог послать? В милицию того города, естественно, чтобы паспорта вернулись к хозяевам. Хотя были письма и очень странные, иногда даже угрожающие.

беседу вела
Наталья Санберг
фото
ИТАР-ТАСС,
РИА «Новости»,
Людия Надеина

— Они относились скорее к вашим персонажам, нежели к вам лично?

— Да, естественно. Ведь зритель думает, что я в жизни такой же, как на сцене или на экране. Но на самом деле я совсем другой. Мои экранные образы значительно более жесткие.

С годами начинаешь понимать, что не надо спешить с выводами. Да, бывают разные ситуации, в которые попадает человек. Самое интересное, что я, который прожил огромное количество жизней так называемых отрицательных персонажей, никогда не отказывался от таких ролей. Чаще я отказывался именно от положительных героев. Может быть, это наивно, не знаю, но до сих пор, играя отрицательного персонажа, я пытаюсь с экрана или сцены сказать людям, что это не лучший способ проживания жизни. Мы ведь так недолго живем. И конечно, нам надо понимать, что мы произведены на свет, чтобы помогать друг другу, а не грызть друг друга глотки.

Я в немного грустном состоянии, поскольку только что вернулся с Ваганьковского кладбища. Был у жены, у Аллочки, с которой прожил 30 лет (актриса Алла Балтер — вторая жена Эммануила Виторгана. — Прим. ред.). Вот уже десять лет, как ее не стало. Сейчас с каждым днем, с каждой минутой начинаешь

осознавать, как важно не забывать о стоящем, бегущем, лежащем, сидящем, плывущем рядом с тобой человеке. Если ты имеешь возможность как-то помочь, надо это сделать. Для этого у нас создан клуб — культурный центр Виторгана. Он существует уже 18 лет, мы его организовали еще вместе с Аллочкой.

— За это время предназначение клуба не изменилось?

— Нет, мы существуем только с одной целью — чтобы люди знакомились и помогали друг другу. У нас в клубе и чиновники, и технократы, и, естественно, мои коллеги актеры, и музыканты, и врачи — люди самых разных профессий. Нам очень приятно, что в этом пространстве создается такая атмосфера. Очень хочется, чтобы люди все имели вовремя. Тогда у них и отдача будет иная, и перспектив в жизни будет намного больше.

— Когда вам жилось или живет-ся интереснее — раньше или сейчас?

— Все последующее, несмотря ни на что, должно быть лучше предыдущего. Это я знаю точно. Кому-то не нравится то, что я делаю на сцене либо на экране, кому-то нравится. Это нормально и естественно. Я на это реагирую абсолютно спокойно. Для меня гораздо важнее критическое замечание, чем похвала, это значительно интереснее.



Кадр из
фильма
«Чародеи»

– А к чьей критике вы прислушиваетесь особенно?

– Конечно, это относится к тем, кого я считал и продолжаю считать профессионалами. Это и педагоги, и коллеги, и просто друзья. Мне всю жизнь очень везло на профессионалов. У меня были потрясающие родители, замечательные учителя. В Ленинградском театральном институте, который я окончил, меня окружали удивительные люди. Например, Иван Эдмундович Кох, основатель сценического движения фехтования на сцене. Еще там была Ксения Владимировна Куракина, из графинь, наш педагог по сценической речи. Вообще всему моему поколению в этом смысле очень повезло.

К сожалению, моему сыну повезло не так, как мне. Но я совершенно убежден, что пройдет еще немного времени, и снова появится театр такого масштаба, каким был, предположим, «Современник» в самом начале. Вы не могли бы прийти в этот театр и написать о ком-то одном, поскольку там было такое количество талантливейших молодых ребят во главе

с Олегом Николаевичем Ефремовым! Или взять мой театр – Театр Ленинского комсомола, где спектакли ставил Георгий Александрович Товстоногов, великий режиссер. К счастью, я принимал участие во всех его постановках, которые шли тогда на этой сцене. Переехав в Москву, я опять встретился с замечательной режиссурой. И Леонид Викторович Варпаховский, и Мария Иосифовна Кнебель, и Андрей Александрович Гончаров в Маяковке...

– Кстати, о Маяковке. Недавно многие СМИ написали о том, что труппа театра фактически объявила бойкот худруку Сергею Арцыбашеву. Большинство актеров – за его отставку. Но тем не менее в театре все равно остаются несколько человек, которые эту инициативу не поддерживают. Вы бы сейчас на чьей стороне оказались?

– Казалось бы, я должен сказать сейчас самые резкие слова в его адрес. Потому что именно из-за Арцыбашева я ушел из театра Маяковского, в котором прожил 20 с лишним лет. Именно из-за него и из-за его команды, которая уже при входе в театр начала его разрушать. У нас там четыре яруса, и повсюду висели фотографии величайших артистов, работавших в театре в разные времена. Так вот, все это было выброшено во двор под дождь. Слава богу, я случайно это увидел. И в истинно русском духе высказал все, что думаю о новом художественном руководителе, – прямо ему в лицо. Конечно, кроме этого, там было еще много чего негативного, в том числе и по репертуару, на мой взгляд. Несмотря на то что Сергей Арцыбашев, безусловно, способный человек.

– Почему же все так печально закончилось?

– Повторюсь: он очень способный человек, но у каждого способного человека есть объем, который ему по силам. У Арцыбашева был и остается свой театр на Покровке, который он сам сделал когда-то. Я ходил туда, смотрел спектакли, многие из которых очень хорошие, на мой взгляд. Вот, очевидно, это и есть его место. А когда мы сами предоставили ему возможность возглавить Маяковку, он не оставил свой театр. Больше того, есть филиал театра Маяковского, и еще в театре есть «Черный зал», где тоже играют спектакли. И почему-то Арцыбашев решил, что он со всем этим справится. Но, к огромному сожалению, он был несправедлив по отношению к себе. Ему нельзя было этого делать. Знаете, даже воздух в театре поменялся. Я понял, что не могу существовать в этой атмосфере. Вот и все. Хотя ребята остались – я имею в виду всех звезд театра: Женю Симонову, Игоря Костолевского, Мишу Филиппова...

– Если в театре Маяковского ситуация будет меняться кардинально, есть шансы на ваше возвращение?

– Нет. И не только в театр. У меня были приглашения в очень большие и хорошие театры уже после моего ухода из Маяковки. Помню, первое время я думал: надо подождать, посмотреть, что дальше будет (а я ведь всю жизнь, целых 50 лет, в театре под чьим-то подчинением). А потом прошло очень короткое время, и я вдруг понял, как мне надоело, чтобы мной руководили. И поэтому я создал свой антирепризный театр – несмотря

на то, что антреприза в нашей стране критиками воспринимается очень странно. Хотя они забывают, очевидно, что театр вообще родился из антрепризы. А на Западе государственных театров – минимальное количество. Все остальное – это сборные труппы.

– Получается, что вы взвалили на себя еще и заботу об экономической стороне вопроса...

– Безусловно, я сегодня выбираю ту пьесу, которую я хочу, и приглашаю того режиссера и тех своих коллег, которых я лично хочу пригласить. Это, естественно, затраты. Но вот сегодня мы имеем этот дом, который называется культур-

Сейчас с каждым днем, с каждой минутой начинаешь осознавать, как важно не забывать о стоящем, бегущем, лежащем, сидящем, плывущем рядом с тобой человеке. Если ты имеешь возможность как-то помочь, надо это сделать

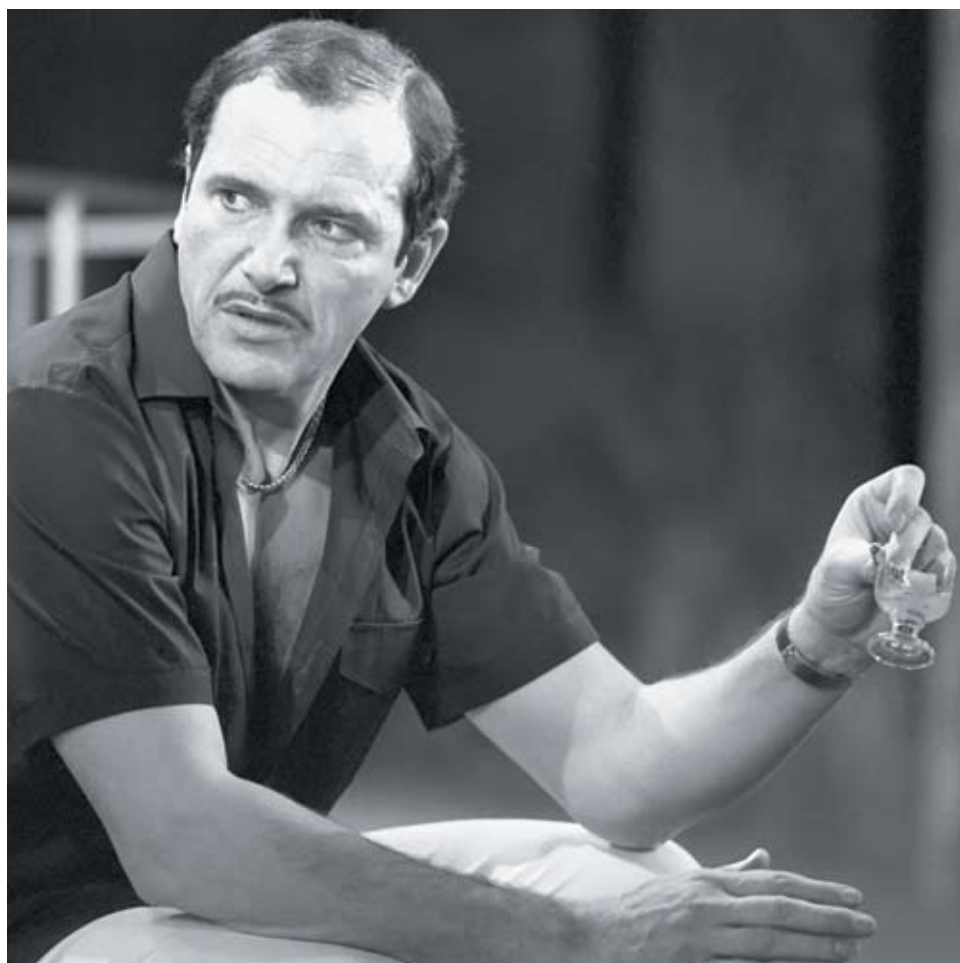
По словам актера, отрицательные герои удаются ему лучше всего

ным центром Виторгана. Здесь у нас и небольшой зал есть. Я играю моноспектакли, здесь идут все литературные вечера, джазовые концерты. Наши антрепризные спектакли здесь не помещаются. Поэтому мы арендуем сцену или в Театре Вахтангова, или

в Театре Станиславского, или в Театре киноактера. Должен сказать, что вся забота о нашем центре лежит на моей жене Ирочке. Она постаралась максимально освободить меня от всего, кроме творчества. Хотя сама Ириша – музыкант по образованию, скрипачка. Но у нее удивительные организаторские способности. Настоящая бизнесвумен! Причем она умеет общаться со всеми, никогда ни о ком не забывает. Я с утра просыпаюсь: «Куда бежим?» А у нее уже все в ежедневнике расписано.

– Это большая удача – иметь любящую жену, которая еще и становится настоящим партнером...

– Мне всегда везло на жен. Иришка – третья, но и с первой супругой у нас была хорошая семья. В нашем расставании никто не виноват, просто я, когда увидел Аллочку, понял, наверное, что означает в полном объеме слово «любовь». Я буквально не мог дышать, когда с Аллочкой встречался. Поэтому я подумал, что уйти будет значительно честнее. К сожалению, пришлось обидеть первую семью, которая этого не заслуживала. Но я был наказан за это. Три десятилетия я не мог никак с дочкой связаться. Попытки делались неоднократно, но она слишком обиделась. А сейчас все



в порядке – и все благодаря Иришке, которая смогла помирить нас. Мы замечательно общаемся сейчас, ездим друг к другу. Она с семьей на Валааме живет.

– Там тоже есть внуки?

– Более того, я прадедушка! У меня внучка уже родила, представляете? Я даже предположить не мог, что доживу до того, когда мне скажут «прадедушка».

– Чего сейчас в вашей жизни больше – кино или театра? Много предложений сниматься?

– Предложений достаточное количество, но я сейчас отказываюсь от очень многого. Мне надоела стрельба, надоела кровь, я даже телевизор почти не смотрю. Хотя сам на съемочной площадке перестрелял такое количество людей! У меня уже все отретировано: и падал, и разбивался, и ломал себе ноги на съемках. Чего только не было! Но, видимо, наступает какой-то предел, когда надо совсем от этого отойти.

– Что думаете о нынешней творческой молодежи? Среди них много талантливых?

– Я больше общаюсь с ними в кино, когда снимаюсь. И, естественно, когда смотрю спек-



С женой
Ириной

такли, там тоже много знакомых ребят.

– Как вы их оцениваете?

– По-разному. Я ведь уже выпустил один курс. Меня и раньше уговаривали заняться преподавательской деятельностью, но я все время отказывался. Потому что понимал, что буду чувствовать жуткую ответственность за них. Но меня уболтали, и я взял одну группу. Был с ними с утра до ночи, отказывался от съемок, от спектаклей в театре, находил с ними постоянно. Поначалу я думал, что это другое поколение, что они уже не

так относятся к учебе, нежели мы когда-то в институте. Но я ошибался. Все было так же: с наслаждением, с удовольствием, не евши, не спавши, с раннего утра и до позднего вечера – только работа! Но у нас было распределение после окончания института. Хочешь ты или не хочешь, тебя распределяли в какой-то город или в село, неважно. И ты обязан был ехать. Сейчас распределения нет. Поэтому все ребята, естественно, остаются в Москве. И редчайший случай, чтобы кто-то уехал. Из нашей группы 13 человек удалось устроить по театрам,

Культурный центр
Эммануила Виторгана

Москва, Остоженка,
Сеченовский пер.,
д. 5, стр. 2

Тел. +7 (495) 637-37-80,
637-37-90

www.vitorgan.ru

остальные эпизодики где-то играют...

Я до сих пор чувствую какую-то вину, хотя уже четыре года прошло. Многие педагоги мне говорят: «Да ты что, с ума

таланта человека. Многие очень способные ребята не могут вырасти, потому что они не нравятся кому-то из руководителей. Вот и все. И они уже не снимаются, не играют

на сцене или играют крайне мало. К сожалению, так часто бывает в творческой среде.

— **Что сейчас для вас самое важное в жизни?**

— Хочется, чтобы у людей, в которых я уверен и которые во многом служат для меня примером, как можно меньше было бед. Сейчас я опять побывал у Аллочки, идешь – и просто аллея... Женья Дворжецкий, Андрюша Миронов, Гриша Горин, Марина Левтова... Кого только там нет. Сколько бы они могли дать еще? Но очень рано ушли. Кажется, уже столько забрали туда, наверх, талантливых людей! Ну оставьте же на Земле, оставьте, пусть проживают свои года по максимуму. Потому что эти люди живут не для себя, а для всех нас.

*Интервью состоялось
17 марта 2011 года*

ДОСЬЕ

Эммануил ВИТОРГАН

- Родился в 1939 году в Баку
- В 1961 году окончил Ленинградский государственный институт театра, музыки и кинематографии. Стал актером Псковского академического театра драмы им. А. С. Пушкина
- В 1963 году переходит в труппу Ленинградского театра драмы и комедии
- В 1967 году переходит в театр им. Ленсовета
- В 1971 году переезжает в Москву, где становится актером Московского драматического театра им. К. С. Станиславского
- В 1982 году переходит в театр на Таганке
- С 1984 по 2006 год – актер Академического театра им. В. Маяковского
- Снялся более чем в 100 фильмах
- Заслуженный артист РСФСР (1990), народный артист России (1998)

сошел? Наша обязанность – дать азы, а все остальное дальше уже от самих ребят зависит». Но я все равно успокоиться не могу. Мы с ними до сих пор встречаемся. Они обязательно в мой день рождения что-нибудь смешное готовят всей группой. А некоторых учеников я приглашаю в антрепризные спектакли.

— **В какие времена таланту пробиться легче?**

— К огромному сожалению, эта профессия такова, что не мы выбираем, а нас выбирают. Актер зависит от всех и от всего. От продюсера, режиссера, дирекции... Поэтому не знаю, как определить степень



«Почта России: вчера, сегодня, завтра»



Отдельную часть выставочной экспозиции занимали фотографии, посвященные особенностям работы российского почтового оператора в труднодоступных районах.



Как отметил председатель Совета Федерации Сергей Миронов, фотовыставка позволила увидеть этапы развития российской почтовой связи, а также наглядно оценить масштаб произошедших с Почтой России глобальных изменений.



◀ Основу экспозиции составили фотографии об истории почты и значимости письма в разные периоды истории нашей страны. Также на выставке присутствовали фотоматериалы о современных инновационных технологиях, применяемых в работе Почты России сегодня.



Срочные денежные переводы по России

Получение денежных средств в течение 1 часа в почтовых отделениях

Форсаж

срочные денежные переводы





Адресная рассылка журнала «Почта России»

- Администрация Президента Российской Федерации
- Полномочные представители Президента в федеральных округах
- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации Федерального Собрания РФ
- Государственная Дума Федерального Собрания РФ
- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
- Федеральное агентство связи
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ
- Министерство культуры РФ
- Министерство образования и науки РФ
- Федеральное агентство по образованию
- Министерство природных ресурсов и экологии РФ
- Министерство промышленности и торговли РФ
- Министерство регионального развития РФ
- Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Министерство сельского хозяйства РФ
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ
- Министерство транспорта РФ
- Министерство финансов РФ
- Министерство экономического развития РФ
- Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом
- Министерство энергетики РФ
- Министерство внутренних дел РФ
- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
- Министерство иностранных дел РФ
- Министерство обороны РФ
- Министерство юстиции РФ
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная таможенная служба
- Федеральная служба по тарифам
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Федеральное космическое агентство
- Государственная фельдъегерская служба РФ
- Служба внешней разведки РФ
- Федеральная служба безопасности РФ
- Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков
- Федеральная служба охраны РФ
- Управление делами Президента РФ
- Генеральная прокуратура РФ
- Счетная палата РФ
- Центральный музей связи им. Попова
- Совет ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России
- Всемирный почтовый союз
- Региональное содружество в области связи
- Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»

Ежемесячный
журнал
№ 3 (85), 2011 г.
Издается с 2003 г.

ПОЧТА
РОССИИ

Учредитель:
ФГУП «Почта России»

Редакционный совет:
Артем Адибеков
Валерий Бугаенко
Александр Киселев
Антонина Кузнецова
Дмитрий Мартынов

Анатолий Назейкин
Дмитрий Паньшев
Денис Чуйко
Ваган Шахгильдян
Антон Щеголихин
Главный редактор
Елена Диденко
Зам. главного редактора
Надежда Терзи

Ответственный редактор
Евгения Горбатова

Дизайн-макет
Константин Кураков

Шеф-редактор
Лев Шандровский

Выпускающие редакторы
Анна Беляева
Дмитрий Мозжорин

Обложка
Использован макет почтового блока «50 лет первому полету человека в космос» ИТЦ «Марка». Художник – Александр Московец

Дизайн
Ольга Долганова
Елизавета Краснова
Владислав Максименко

Бильдслужба
Евгений Лихацкий
Наталья Ширяева

Допечатная подготовка
Андрей Клочков
Максим Куперман
Олег Машкин
Олег Никитин

По вопросам размещения
рекламы обращайтесь
в редакцию

Адрес редакции:
131000, Москва,
Варшавское шоссе, д. 37,
тел./факс: (495) 956-20-67,
e-mail: journal@russianpost.ru,
www.russianpost.ru

Подписано в печать
30.03.2011 г.
Отпечатано в типографии
«Вива-Стар»

Тираж 2000 экз.

Журнал зарегистрирован
в Министерстве РФ по делам
печати, телерадиовещания
и средств массовых
коммуникаций.

Свидетельство о регистрации
ПИ № 77-16233
от 29 августа 2003 г.

Перепечатка материалов
без согласия редакции
запрещена. При
использовании
материалов ссылка на журнал
обязательна.

За содержание
и достоверность сведений
в рекламных публикациях
ответственность несет
рекламодатель.
© «Почта России»

КАТАЛОГИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЗНАКОВ ПОЧТОВОЙ ОПЛАТЫ

«Почтовые марки Российской
Федерации 1992–2009»

«Почтовые марки
СССР 1975–1991»

«Почтовые марки
СССР 1961–1974»



**По вопросам приобретения
обращайтесь:**

**Почтовый салон
на «Алексеевской»**

Москва, проспект Мира, дом 118
Телефон: (495) 687-43-48

**Отдел продаж
ФГУП Издатцентр «Марка»**
Телефон: (499) 254-76-81
E-mail: office@marka-art.ru
www.rusmarka.ru

Отделения почтовой связи
УФПС – филиалов
ФГУП «Почта России»

В официальных каталогах Федерального агентства связи представлены описания и цветные изображения почтовых марок и блоков, малых листов, листов с оформленными полями и буклетов, выпущенных ФГУП Издатцентр «Марка» в 1961–1974, 1975–1991 и 1992–2009 годах соответственно.

В описании выпусков указаны их каталожные номера, даты выхода в почтовое обращение, названия на русском и английском языках, номиналы, имена художников, оформителей и фотографов; приведены сведения о размерах марок, блоков, буклетов и малых листов, количестве марок в листах и сцепках, тираже, сорте бумаги, способе печати, виде и размере зубцовки.

Каталоги предназначены для широкого круга читателей, в том числе для коллекционеров почтовых марок СССР, специалистов торговых предприятий и организаций почтовой связи.